Aprender os básicos do Salesforce

Guia do usuário, Winter '16

@salesforcedocs

A versão em Inglês deste documento tem precedência sobre a versão traduzida.

© Copyright 2000–2015 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados. Salesforce é uma marca registrada da salesforce.com, inc., assim como outros nomes e marcas. Outras marcas que aparecem neste documento podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

CONTEÚDO

Aprender os fundamentos do Salesforce 1
Bem-vindos, usuários do Salesforce 1
Conhecer os produtos do Salesforce 1
Introdução ao Salesforce 14
Definir informações pessoais e preferências 26
Obter configuração para o modo que você trabalha 31
Navegar no Salesforce 51
Gerenciar seu trabalho da guia Início 59
Gerenciar relacionamentos e dados com registros 63
Monitorar e analisar seus dados 104
Localizar e organizar informações 112
Colaborar dentro do Salesforce 179
Usar Salesforce nos dispositivos móveis 183
Obter ajuda adicional 204
Solução de problemas 219

Índice 222

Aprender os fundamentos do Salesforce

Bem-vindos, usuários do Salesforce

Bem-vindo(a) ao Salesforce! Esta documentação, projetada para usuários e administradores, apresenta o Salesforce e seus conceitos-chave, fornece uma visão geral de produtos e edições, e o orienta durante a configuração de si mesmo como usuário. Você também encontrará informações sobre tarefas comuns que realizará no Salesforce, como o uso de recursos básicos do Chatter, execução de relatórios ou pesquisa no Salesforce em busca de informações ou registros necessários.

Para aprender a fazer login e personalizar o Salesforce, consulte Conceitos básicos para o novo usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Conhecer os produtos do Salesforce

Visão geral do Salesforce

Bem-vindo(a) ao premiado serviço de computação em nuvem, projetado para ajudar você a gerenciar os relacionamentos com clientes, integrar-se com outros sistemas e criar seus próprios aplicativos. O Salesforce inclui os seguintes produtos e serviços.

Aplicativos do Salesforce

O Salesforce inclui aplicativos predefinidos de CRM (Gerenciamento de relacionamento com clientes), que abrangem desde a automatização da equipe de vendas até o gerenciamento de relacionamento com parceiros, marketing e atendimento a clientes.

Plataforma Force.com

A plataforma Force.com é a primeira PaaS (Platform as a Service) do mundo, permitindo que desenvolvedores criem e forneçam qualquer tipo de aplicativo empresarial, totalmente on demand e sem software. A plataforma também inclui ferramentas de personalização do tipo apontar e clicar, fáceis de usar para ajudar a criar soluções para os seus requisitos empresariais únicos, sem qualquer experiência de programação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

A sua edição do Salesforcedetermina os recursos e funcionalidades que podem ser acessados. Para descobrir que edição está usando, observe a guia ou título do navegador.

Database.com

Database.com é um serviço de banco de dados de nuvem multitenant criado para armazenar dados para aplicativos corporativos móveis, sociais. Você pode usar o Database.com como o banco de dados de backend de aplicativos gravados em qualquer idioma, e executados em qualquer plataforma ou dispositivo móvel. A infraestrutura de informática social incorporada do Database.com e o suporte nativo para criar APIs sofisticadas baseadas em REST permitem criar aplicativos móveis e sociais voltados para o funcionário.

AppExchange

O AppExchange é um verdadeiro show de variedades, apresentando centenas de recursos de aplicativos em nuvem criados pelos clientes, desenvolvedores e parceiros do Salesforce. Muitos dos aplicativos são gratuitos e todos eles são predefinidos no Salesforce, permitindo que você inclua funcionalidades de forma fácil e eficiente.

Comunidade do Salesforce.com

O Salesforce oferece treinamento, suporte, consultoria, compromissos, melhores desempenhos e quadros de discussão para ajudar você a ter sucesso. Visite a Comunidade do Salesforce.com.

Principais conceitos e termos

À medida que você vai se familiarizando mais com o Salesforce, é útil aprender alguns conceitos e termos principais. Eles surgirão com frequência quando você interagir com o produto, a documentação e nossos profissionais de atendimento. Estes conceitos o ajudarão a entender como o Salesforce funciona. E os termos o ajudarão a entender alguns dos seus muitos componentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas as edições**

Conceitos

Conceito	Definição
Nuvem	É o nome que a Salesforce dá a uma federação flexível de recursos que ajudam a realizar certos tipos de atividades, como a venda de produtos, o suporte aos clientes ou a colaboração com seus colegas de trabalho. Dois exemplos comuns que você encontrará são *Service Cloud* e *Sales Cloud*.
Computação em nuvem	Tecnologia que permite serviços baseados na Internet que permitem se inscrever e efetuar login por meio de um navegador. O Salesforce fornece seus serviços na nuvem. Outros serviços familiares de computação em nuvem incluem o Google Apps e a Amazon.com.
Software as a Service (SaaS)	Software não entregues por meios tradicionais (como um disco), mas na nuvem, como serviço. Não é preciso baixar ou instalar nada, e as atualizações são automáticas.
Trust	O termo que a Salesforce usa para seu compromisso em toda a empresa de criar e entregar o serviço baseado em nuvem mais seguro, rápido e confiável. Criado para melhorar o sucesso dos clientes, o `trust.salesforce.com` é um site de status dos sistemas que fornece aos clientes do Salesforce e à comunidade acesso a informações de desempenho do sistema e a atualizações em tempo real e em histórico, a relatórios de incidentes e a programações de manutenção em todos os seus principais componentes de sistema. O `trust.salesforce.com` é gratuito para todos os membros da comunidade Salesforce.

Termos

Termo	Definição
Aplicativo	Abreviação de *aplicativo*. Um conjunto de componentes como guias, relatórios, painéis e páginas do Visualforce, que atendem a necessidades comerciais específicas. O Salesforce fornece aplicativos padrão que podem ser personalizados, como o Sales e o Call Center. Os aplicativos padrão podem ser personalizados para se adaptarem à sua rotina de trabalho.
Edição	Um dos vários pacotes configuráveis de produtos e serviços do Salesforce, cada qual voltado para um conjunto diferente de necessidades de negócios. Todas as edições do Salesforce compartilham a mesma aparência, mas variam nos recursos, funcionalidade e preço.

Termo	Definição
Objeto	A definição de um tipo específico de informação que você pode armazenar no Salesforce. Por exemplo, o objeto Caso permite armazenar informações sobre consultas de clientes. Para cada objeto, sua organização terá vários registros específicos. O Salesforce tem muitos objetos padrão, mas é possível criar também objetos personalizados.
Organização	Uma implantação do Salesforce com um conjunto definido de usuários licenciados. Sua organização inclui todos os dados e aplicativos.
Registro	Uma coleção de campos que armazenam informações sobre um item específico de um tipo específico (representado por um objeto), como um contato, uma conta ou uma oportunidade. Por exemplo, você talvez tenha um registro de contato para armazenar informações sobre Joe Smith e um registro de caso para armazenar informações sobre a consulta de treinamento enviada por ele.
Versão	A Salesforce lança novas versões de produtos e recursos três vezes ao ano, e as versões são identificadas pelo ano e pelas estações (inverno, primavera e verão) de acordo com as estações do ano no hemisfério norte. *Exemplo:* Winter '13. Em cada versão do Salesforce, as notas da versão incluem novos recursos e produtos disponíveis de forma geral ou na versão beta, além de todas as mudanças em recursos e produtos existentes. Para localizar as notas da versão, basta procurar "Notas da versão" na Ajuda do Salesforce.
Salesforce	O nome do serviço de CRM por computação em nuvem da Salesforce.
Salesforce	O nome da empresa.

Edições

Visão geral da edição do Salesforce

O Salesforce oferece vários pacotes configuráveis de produtos e serviços, cada qual voltado para um conjunto diferente de necessidades de negócios.

Esses pacotes, chamados de *edições*, compartilham todos a mesma aparência, mas variam nos recursos, funcionalidade e preço. Por exemplo, um recurso disponível na edição Professional por uma taxa adicional pode ser incluído na edição Enterprise. Uma boa opção é começar com uma edição mais básica e atualizar posteriormente à medida que os negócios crescem.

Para ver uma tabela comparativa das edições e seus recursos, consulte a página Edições e preços do Salesforce.

Nota: A Ajuda do Salesforce descreve todos os recursos geralmente disponíveis, incluindo aqueles não disponíveis em todas as edições. Para saber se um recurso está disponível na sua edição: procure por ele na ajuda e verifique a tabela "Disponível em:" no topo de qualquer tópico para localizar esse recurso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

A sua edição do Salesforcedetermina os recursos e funcionalidades que podem ser acessados. Para descobrir que edição está usando, observe a guia ou título do navegador.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos produtos móveis do Salesforce

Contact Manager Edition

O Contact Manager da Salesforce foi projetado para pequenas empresas e oferece acesso aos principais recursos de gerenciamento de contatos, incluindo contas, contatos, atividades, calendários, notas, anexos e relatórios. O Contact Manager também fornece opções de personalização simples e fáceis de usar. Para obter mais informações sobre os recursos do Contact Manager, acesse a página Edições e preços do Salesforce.

Nota: O Lightning Experience não está disponível na Contact Manager Edition.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Edição Group

No Salesforce, a edição Group foi projetada para pequenos negócios e grupos de trabalho com um número limitado de usuários. Os usuários da edição Group podem gerenciar seus clientes desde o início do ciclo de vendas até o fechamento do negócio para fornecer suporte e serviços ao cliente. A Group Edition oferece acesso a contas, contatos, oportunidades, leads, casos, painéis (apenas leitura) e relatórios. Para obter mais informações sobre os recursos da edição Group, acesse a página Edições e preços do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Developer Edition

A edição Developer fornece acesso à plataforma e API do Force.com. Ela permite que os desenvolvedores ampliem o sistema Salesforce, o integrem a outros aplicativos e desenvolvam novas ferramentas e aplicativos. A edição Developer fornece acesso a muitos recursos disponíveis na edição Enterprise.

A Salesforce não fornece suporte técnico à edição Developer. É possível solicitar ajuda nos quadros de mensagens da comunidade de desenvolvedores disponíveis para usuários registrados por meio do site do desenvolvedor Force.com - developer.salesforce.com. A documentação da edição Developer está disponível na Biblioteca técnica.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Personal Edition

Nota: A edição Personal não se encontra disponível para novas organizações. Organizações existentes que já configuraram a edição Personal continuam a ter acesso. Além disso, as organizações com a edição Personal que se inscreveram depois de junho de 2009, não têm acesso a oportunidades.

A edição Personal é uma solução de CRM projetada para um representante de vendas individual ou outro usuário único. A edição Personal fornece acesso a recursos-chave de gerenciamento de contatos, como contas, contatos e sincronização com o Microsoft Outlook®. Ela também fornece aos representantes de vendas ferramentas de vendas, como oportunidades.

Nota: O Lightning Experience não está disponível na Personal Edition.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Professional Edition

A edição Professional do Salesforce foi projetada para empresas que precisam de funcionalidade de CRM completa. A edição Professional inclui ferramentas de personalização, integração e administração simples e fáceis de usar que facilitam qualquer implantação de pequeno a médio porte. Para obter mais informações sobre os recursos da edição Professional, acesse a página Edições e preços do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Expansion Pack e Unlimited Apps Pack

Enterprise Edition

A edição Enterprise do Salesforce foi projetada para atender às necessidades de empresas grandes e complexas. Além de todas as funcionalidades disponíveis na edição Professional, as organizações que usam a edição Enterprise obtêm ferramentas de administração e personalização avançadas que oferecem suporte a implantações de grande escala. A edição Enterprise também inclui o acesso à API de serviços da Web para que você possa se integrar facilmente a sistemas de back-office. Para obter mais informações sobre os recursos da edição Enterprise, acesse a página Edições e preços do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Expansion Pack e Unlimited Apps Pack

Unlimited Edition

O Salesforce Unlimited Edition é a solução da Salesforce para maximizar o seu sucesso e estendê-lo por toda a empresa por meio da plataforma Force.com. Os clientes da edição Unlimited se beneficiam de novos níveis de flexibilidade de plataforma para gerenciar e compartilhar todas as suas informações sob demanda.

A edição Unlimited inclui todas as funcionalidades da edição Enterprise, além de Suporte Premier, acesso móvel completo, aplicativos personalizados ilimitados, limites maiores de armazenamento, e muito mais. Para obter mais informações sobre os recursos da edição Unlimited, acesse a página Edições e preços do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Edição Performance

A edição Performance é a solução da Salesforce que combina CRM e a plataforma Force.com com Data.com, Work.com, Identity, Live Agent, Salesforce Knowledge e uma funcionalidade adicional de sandbox.

A edição Performance foi projetada para clientes que necessitam impulsionar crescimento incrível, atingir novos níveis de satisfação do cliente e maximizar o sucesso de vendas e serviços no mundo social e móvel. A edição Performance inclui todas as funcionalidades da

edição Unlimited além de limpeza, lead de destino e dados de clientes de Data.com, ferramentas de orientação e feedback do Work.com, serviços de identidade confiáveis do Identity, e muito mais. Para clientes no Japão, Cingapura e Coreia do Sul, oferecemos a Performance Edition Limited, que inclui todas as funcionalidades da Performance Edition exceto Data.com. Para obter mais informações sobre os recursos da edição Performance, acesse a página Edições e preços do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Edição Database.com

Edição Database.com

Database.com é um serviço de banco de dados de nuvem multitenant criado para armazenar dados para aplicativos corporativos móveis, sociais. Você pode usar o Database.com como o banco de dados de backend de aplicativos gravados em qualquer idioma, e executados em qualquer plataforma ou dispositivo móvel. A infraestrutura de informática social incorporada do Database.com e o suporte nativo para criar APIs sofisticadas baseadas em REST permitem criar aplicativos móveis e sociais voltados para o funcionário.

Como um usuário do Salesforce, você já está usando o Database.com quando executa tarefas, como criar objetos personalizados, gerenciar a segurança ou importar dados com a plataforma do Force.com e API.

Uma versão independente do Database.com está disponível para desenvolvedores que desejam criar aplicativos que utilizam outros idiomas, plataformas e dispositivos.

Não há documentação específica do Database.com. Em vez disso, você usa a documentação do Salesforce e uma lista de recursos compatível com o Database.com. Essa lista identifica os assuntos da documentação do Salesforce que se aplicam ao Database.com. Além disso, a Tabela de edições de todos os recursos inclui o Database.com se o recurso estiver disponível no Database.com. Use a ajuda online do Salesforce, as notas da versão, os livros de exercícios e os guias para desenvolvedores para APIs, Apex, SOQL e SOSL.

Nota: O Lightning Experience não está disponível na Database.com Edition.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da edição do Salesforce

Lista de recursos do Database.com

Essa lista de recursos do Salesforce também está disponível no Database.com. Use essa lista junto com as tabelas de recursos da edição para localizar tópicos na ajuda do Salesforce que também se aplicam ao Database.com.

Os recursos do Salesforce listados aqui são os que também estão disponíveis no Database.com. Os recursos são organizados por área geral do produto. Alguns recursos estão disponíveis apenas por meio da API. Isso é indicado onde eles aparecem.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edição **Database.com**

Administração

- Trilha de auditoria
- Informações sobre a empresa
- Administrador delegado e Login como
- Gerenciamento de perfil avançado
- Segurança em nível de campo

- Histórico de login
- Transferências em massa
- Nova UI de perfil
- Conjuntos de Permissões
- Perfis

Apex (As bibliotecas só estão disponíveis para os recursos permitidos no Database.com.)

API

- Clientes da API
- API em massa
- Data Loader
- API de metadados
- API REST do Chatter
- Replicação de dados da API de serviços da Web
- Leituras da API de serviços da Web
- Gravações na API de serviços da Web

Gerenciamento de licenças de aplicativo

- Conjuntos de alterações

Chatter

- Capacidade de parar de seguir registros de sua propriedade no Chatter
- Menções com arroba (somente API)
- Atividade e influência do Chatter
- Personalizar configurações do Chatter
- Rastreamento de feed
- Feeds
- Arquivos (somente API)
- Layouts de grupo
- Acionador de grupo e Acionadores de membros do grupo
- Grupos
- Hashtags e tópicos
- Ações rápidas
- Visualizações de links de rich media no feed
- Acionadores para comentários e itens de feed

Conteúdo

Configurações personalizadas

Domínios do cliente

Dados

- Capacidade transferir registros de objetos personalizados em massa
- Data Loader

Criador de aplicativos declarativo e esquema personalizado

Objetos e campos personalizados

- Customforce
- Campos de fórmula
- Área de Rich Text
- Campos de resumo de totalização
- Regras de validação

Ferramentas para desenvolvedores

- Force.com IDE

Divisões

Interface de usuário de perfil avançada

- Ativando o
- Segurança no nível do campo
- Permissões de campo/objeto
- Configurações de objetos e guias – Somente objetos
- Pesquisar
- Permissões do sistema
- Exibindo e editando permissões de aplicativos
- Exibindo e editando horas de login
- Exibindo e editando intervalos de IP de login
- Exibindo e editando o acesso ao provedor de serviços
- Exibindo listas de perfil

Acessibilidade dos campos (para objetos personalizados)

Matriz de dependências de campo

Fileforce

Localização e globalização

- Multimoedas
- Fusos horários

Minhas informações pessoais

- Trocar minha senha
- Editando informações pessoais
- Dando acesso de login (botão Enviar link de ativação)

Offline

- Aplicativos de desktop Force.com Flex
- Aplicativos da web Force.com

Conjuntos de Permissões

- Capacidade de pesquisar permissões
- Exibindo, editando e criando

Exibições de lista de perfil

- Criando
- Editando

Restringindo logins

- Horas e intervalos de IP em perfis

Sandbox

- Developer Sandbox (por uma taxa adicional)
- Sandbox cópia completa (por uma taxa adicional)
- Sandbox somente para configuração (por uma taxa adicional)

Pesquisar

- Marcas pessoais
- Marcas públicas

Segurança

- Aplicativos conectados (OAuth)
- Campos personalizados criptografados
- Segurança geral
- Recurso de identidade
- Login único recebido
- Políticas de senha e login
- Recuperando senhas esquecidas

Login único

Compartilhamento

- Compartilhamento gerenciado do Apex
- Regras de compartilhamento baseadas em critério
- Usuário de portal de alto volume
- Regras de compartilhamento baseadas em propriedade
- Grupos públicos
- Filas
- Hierarquia de funções
- Modelo de compartilhamento e compartilhamento manual

Tópicos

- Acionadores de tópicos e atribuição de tópicos

Configuração do usuário

- Criando e editando grupos pessoais e públicos
- Enviar link de ativação

Usuários

- Expirando senhas
- Gerenciar usuários
- Gerenciando funções
- Monitorando eventos de usuário (logins e treinamento)

- Redefinindo senhas
- Campos de papel
- Página Lista de funções
- Configurar a expiração de senha
- Configurando restrições de login

Exibindo a lista relacionada Grupo público

Exportação semanal

Fluxo de trabalho

- Mensagens de saída (como ações imediatas e dependentes de tempo)
- Fluxo de trabalho baseado em tempo (fila de fluxos de trabalho)
- Atualizações e mensagens de saída de fluxos de trabalho
- Regras de fluxo de trabalho

Expansion Pack e Unlimited Apps Pack

Expansion Pack para Professional Edition

No caso do Professional Edition, é possível comprar unidades de Expansion Pack para aumentar os limites de aplicativos, guias e objetos. Cada unidade de Expansion Pack corresponde a uma licença de usuário na sua organização.

Unlimited Apps Pack para Enterprise Edition

No caso do Enterprise Edition, é possível comprar unidades de Unlimited Apps Pack para aumentar os limites de aplicativos, guias e limites de objetos, bem como o número máximo de chamadas de API e capacidade de armazenamento de dados. Cada unidade de Unlimited Apps Pack corresponde a uma licença de usuário na sua organização.

Adicionando unidades de pacote

As unidades de Expansion Pack e Unlimited Apps Pack estão disponíveis para usuários do Sales Cloud, Service Cloud, Force.com e somente do Site.com. Uma organização só pode ser atualizada uma vez com o Expansion Pack ou Unlimited Apps Pack. Caso a sua organização precise de limites maiores de aplicativos do que os fornecidos pelo pacote, recomendamos que você atualize a edição da sua organização. Para adicionar unidades de Expansion Pack ou Unlimited Apps Pack, entre em contato com um representante da Salesforce.

Visão geral dos produtos móveis do Salesforce

A Salesforce fornece vários aplicativos móveis para mantê-lo conectado e produtivo, não importando onde você esteja.

Produto	Descrição	Edições suportadas do Salesforce	Dispositivos móveis suportados	Suporte offline?
Salesforce1	Acesse e atualize os dados do Salesforce de uma interface otimizada para navegação e	Gratuito para clientes que usam: • Contact Manager Edition	• Telefones Android • Tablets Android (somente para	Sim, para exibição de dados.

Produto	Descrição	Edições suportadas do Salesforce	Dispositivos móveis suportados	Suporte offline?
	funcionamento no seu dispositivo móvel touchscreen. Você pode exibir, editar e criar registros, gerenciar suas atividades, exibir seus painéis e relatórios e usar o Chatter. O Salesforce1 suporta muitos objetos padrão e exibições em lista, todos os objetos personalizados da sua organização, a integração de outros aplicativos móveis e muitas das personalizações do Salesforce da sua organização, incluindo guias e páginas do Visualforce.	• Personal Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Edição Performance • Developer Edition	aplicativo de navegador móvel) • Apple iPad • Apple iPhone • Celulares Windows 8.1 (somente para aplicativo de navegador móvel)	
SalesforceA	Gerencie usuários e veja informações das organizações do Salesforce do seu smartphone. Desative ou congele usuários, redefina senhas, desbloqueie usuários, edite detalhes de usuários e atribua conjuntos de permissões. Este aplicativo restringe-se a usuários com permissão "Gerenciar usuários".	Gratuito para clientes que usam: • Contact Manager Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Edição Performance • Developer Edition	• Telefones e tablets com Android • Apple iPad • Apple iPhone • Apple iPod Touch	Não

Produto	Descrição	Edições suportadas do Salesforce	Dispositivos móveis suportados	Suporte offline?
Salesforce Classic Mobile	É possível visualizar seus painéis, executar relatórios simples, registrar chamadas e emails, rastrear suas atividades e criar, editar e excluir registros. A maioria dos objetos de Vendas padrão e alguns objetos de Serviço estão disponíveis. E se você estiver usando a versão completa, os objetos e configurações personalizados também são suportados.	Uma versão gratuita, limitada, está disponível para todos os clientes do Salesforce, exceto para organizações Database.com A versão completa requer licenças móveis e está disponível para: • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Edição Performance • Developer Edition	• Telefones e tablets com Android • Apple iPhone	Sim

CONSULTE TAMBÉM:

- Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel
- Visão geral do Salesforce Classic Mobile
- Visão geral da edição do Salesforce

Conceitos básicos de segurança

Perguntas frequentes sobre segurança

- Como posso ter certeza de que meus dados estão seguros no Salesforce?
- Como posso ter certeza de que meus dados não serão perdidos?
- Como posso garantir a privacidade de meus dados?
- Posso fazer backup automaticamente de meus dados no Salesforce?
- O Salesforce utiliza meus dados para usos internos?
- O que acontece quando o sistema trava?

Como posso ter certeza de que meus dados estão seguros no Salesforce?

Quando você faz login, os URLs usados para acessar os dados são precedidos por https:// em vez de http://www, o que indica o estabelecimento de uma conexão segura. Além disso, sempre que sua senha é alterada ou zerada ou que você faz login de um computador que ainda não havia sido usado para acessar o Salesforce, talvez seja necessário ativar seu computador para fazer login no Salesforce com êxito. A ativação de seu computador permite que o Salesforce verifique a sua identidade e impeça acesso não autorizado.

Como posso ter certeza de que meus dados não serão perdidos?

Fazemos backup de seus dados utilizando diversos métodos para garantir que sua organização não perca dados. Cada transação é armazenada em discos RAID em tempo real, com o modo de arquivamento ativado, permitindo que o banco de dados recupere todas as transações antes de qualquer falha do sistema. A cada noite é feito um backup de todos os dados, em um servidor de backup separado, e em uma biblioteca de fitas de alta velocidade. As fitas de backup são clonadas como medida de precaução adicional e as fitas clonadas são transportadas para um cofre à prova de incêndio, em outro local, duas vezes por mês. Além disso, a instalação onde estão nossos servidores tem uma estrutura física capaz de resistir a eventos catastróficos e a terremotos de até 8 graus na escala Richter.

Como posso garantir a privacidade de meus dados?

Nós nos comprometemos em manter a privacidade e a segurança de seus dados. Para entender melhor as obrigações legais do Salesforce em relação à privacidade dos dados, consulte a Declaração de privacidade e o contrato de Termos de uso. Para exibir esses dois itens, clique no link relevante localizado abaixo do copyright, na parte inferior de qualquer página.

Posso fazer backup automaticamente de meus dados no Salesforce?

Sim, um serviço de exportação semanal fornece a você arquivos `.csv` de todos os objetos e anexos no Salesforce. É possível configurar esse serviço para exportar os dados automaticamente, a cada semana.

O Salesforce utiliza meus dados para usos internos?

Não. Conforme descrito na Declaração de privacidade, o Salesforce não analisa, compartilha, distribui, imprime nem indica seus dados, exceto conforme descrito nos Termos de uso do Salesforce, ou conforme exigido pela legislação. Para informações exatas, consulte a Declaração de privacidade, e o contrato de Termos de uso. Para exibir esses dois itens, clique em seus links abaixo do copyright, na parte inferior de qualquer página.

O que acontece quando o sistema trava?

O Salesforce cria uma redundância em todos os sistemas para minimizar as falhas de sistema que podem ser vistas como interrupções pelos clientes. Todos os componentes são monitorados e gerenciados proativamente para detectar falhas antes do sistema travar. Embora possam ocorrer falhas ocasionais do sistema por questões além de nosso controle, nós utilizamos diversos procedimentos de escalação para notificar as equipes apropriadas no caso do sistema travar, e corrigimos os problemas o mais rapidamente possível.

Atualizações

Verificar atualizações de clientes de desktop

Os clientes de desktop, como o Salesforce para Outlook e o Connect Offline, integram o Salesforce ao seu PC. Seu administrador controla os clientes de desktop que você tem permissão para instalar.

Se você tem acesso para ver alertas da guia Início e tiver efetuado login em um cliente no passado, verá um banner de alerta na sua guia Início quando uma nova versão de um cliente estiver disponível.

Você também pode ver quais clientes estão instalados em seu computador e verificar se há atualizações por conta própria. Simplesmente, siga estas etapas.

1. Em suas configurações pessoais, insira `Verificação de atualizações` na caixa `Busca rápida` e selecione **Verificação de atualizações**.
2. Na tabela, examine os nomes e os números de versão dos clientes de desktop disponíveis.
3. Se você estiver usando o Internet Explorer, clique no cliente de desktop correto e, em seguida, clique em **Instalar agora** para instalar um cliente. Se estiver usando outro navegador, como o Mozilla Firefox, clique em **Fazer download agora** para salvar o arquivo do instalador no seu computador. Em seguida, clique duas vezes no arquivo salvo para executar o programa instalador.

   Depois de instalar a atualização, você continuará a ver o banner de alerta em sua guia Início até efetuar login por meio do cliente recém-atualizado.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo mensagens e alertas

Localizar suas configurações pessoais

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto Database.com

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir alertas de atualização de cliente:

- "Ativado, atualizações com alertas"

  OU

  "Ativado, atualizações só com alertas"

  em seu perfil

Introdução ao Salesforce

Conceitos básicos para o novo usuário

O Salesforce é novidade para você? Configure-se como novo usuário para poder começar a usar o aplicativo imediatamente.

Não sabe por onde começar no Salesforce? Execute primeiro as seguintes tarefas:

1. Efetue login pela primeira vez.
2. Localize suas configurações pessoais.
3. Se sua organização usa o Chatter, configure seu perfil do Chatter.
4. Se sua organização não usa o Chatter, edite suas informações pessoais.

CONSULTE TAMBÉM:

Percorrendo o Salesforce

Começando a usar seus registros

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições. Chatter disponível nas: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

Efetuar login pela primeira vez

Quando o administrador o configura como novo usuário, você recebe um email com seu nome de usuário e um link para o site do Salesforce da sua organização.

Efetue o login pela primeira vez da seguinte maneira.

1. Verifique seu email para obter informações de login.
2. Clique no link especificado no email
   O link faz o seu login no site automaticamente.
3. O site solicita que você defina uma senha e escolha uma pergunta e resposta de segurança para verificar sua identidade caso esqueça sua senha.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Se não tiver recebido suas informações de login, entre em contato com o administrador do Salesforce na sua organização.

Configurando o perfil no Chatter

Seu perfil do Chatter comunica quem você é para seus colegas de trabalho e os clientes com quem você se comunicar. Ele inclui sua foto e informações básicas, como seu cargo e informações de contato.

Configure seu perfil do Chatter logo após começar a usar o Salesforce e atualize-o com frequência.

Nota: Se sua organização não usa o Chatter, você ainda poderá adicionar e editar informações pessoais.

1. Clique na guia **Chatter** e localize a imagem do perfil do espaço reservado à esquerda da página. Clique no *Seu nome* ao lado da imagem do espaço reservado.
2. Para atualizar sua foto de perfil, passe o mouse sobre a imagem do espaço reservado e clique em **Adicionar foto**.

   Dica: Use uma foto sua e não de um grupo de pessoas ou de um animal de estimação. O Chatter é uma ferramenta de negócios, por isso, escolha uma foto que você não se importaria de mostrar para seu chefe ou para o presidente da empresa.

3. Para atualizar suas informações de contato, clique na sob a foto do seu perfil. Na caixa **Editar perfil**, preencha os campos na guia Contato e na guia Sobre.

   Dica: Preencha seu perfil com detalhes sobre o departamento em que você trabalha, sua experiência anterior ou projetos em que você está trabalhando atualmente.

4. Clique em **Salvar todos**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Editar suas informações pessoais

Localizar suas configurações pessoais

O Salesforce inclui opções de configurações pessoais para ajudá-lo a personalizar sua experiência. A localização dessas configurações no aplicativo depende da experiência do Salesforce ativada para você.

NESTA SEÇÃO:

Localizar suas configurações pessoais no Lightning Experience
Se você usa o Lightning Experience, suas configurações pessoais estão localizadas em Configuração pessoal ou Minhas configurações.

Localizar suas configurações pessoais no Salesforce Classic
Se você usa o Salesforce Classic, suas configurações pessoais estão localizadas em Configuração pessoal ou em Minhas configurações.

Localizar suas configurações pessoais no Lightning Experience

Se você usa o Lightning Experience, suas configurações pessoais estão localizadas em Configuração pessoal ou Minhas configurações.

1. Na parte superior de qualquer página do Salesforce, clique em sua imagem.
2. Clique em **Configurações**.
3. No lado esquerdo da página, clique em um item de menu para exibir seu submenu e, depois, no item que desejar.

   Dica: Para encontrar uma página rapidamente, digite os primeiros caracteres do nome dela na caixa **Busca rápida**. À medida que você digita, as páginas correspondentes aos termos de pesquisa aparecem no menu. Por exemplo, para localizar a página Informações pessoais, digite `info` na caixa **Busca rápida**.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**.

Localizar suas configurações pessoais no Salesforce Classic

Se você usa o Salesforce Classic, suas configurações pessoais estão localizadas em Configuração pessoal ou em Minhas configurações.

1. Na parte superior de qualquer página do Salesforce, clique na seta para baixo próxima ao seu nome.

   Dependendo das configurações da interface de usuário da sua organização, você deverá ver **Configuração** ou **Minhas configurações** no menu.
2. No menu sob seu nome, clique em **Configuração** ou **Minhas configurações**.
3. Execute uma das seguintes opções:
   - Se você clicou em **Configuração**, procure no lado esquerdo da página e clique em um item de menu para exibir seu submenu e, depois, no item que desejar.
   - Se você clicou em **Minhas configurações**, procure no lado esquerdo da página e clique em um item de menu sob Minhas configurações para exibir seu submenu e, depois, no item que desejar.

   Dica: Para encontrar uma página rapidamente, digite os primeiros caracteres do nome dela na caixa **Busca rápida**. À medida que você digita, as páginas correspondentes aos termos de pesquisa aparecem no menu. Por exemplo, para localizar a página Informações pessoais, digite `info` na caixa **Busca rápida**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar Configuração

Editar suas informações pessoais

1. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Para fazer alterações, clique em **Editar**.

   Se você alterar seu endereço de email, uma mensagem de confirmação será enviada ao novo endereço. Clique no link fornecido na mensagem para que o novo endereço de email entre em vigor. Esse processo assegura a segurança do sistema.
3. Salve suas alterações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As opções de configuração pessoais disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

CONSULTE TAMBÉM:

Alterar sua senha

Configurando o perfil no Chatter

Localizar suas configurações pessoais

Percorrendo o Salesforce

Aprenda a navegar nas áreas básicas do Salesforce para aprender rapidamente a usar o aplicativo.

O Salesforce é uma ferramenta valiosa. Conhecer a interface e onde ele armazena suas informações o ajudará a tirar o máximo proveito de sua experiência.

1. Entenda como o Salesforce organiza suas informações.
2. Entenda as páginas do Salesforce.
3. Entenda sua guia Início.
4. Navegue nas páginas iniciais de objetos.
5. Localize o menu Configuração.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

CONSULTE TAMBÉM:

Conceitos básicos para o novo usuário

Começando a usar seus registros

Entendendo como o Salesforce organiza suas informações

O Salesforce agrupa seus dados em categorias lógicas chamadas objetos. Um objeto é uma coleção de campos chamada para o tipo de informação que esses campos capturam. Objetos do Salesforce bastante usados incluem Contatos, Contas, Casos e Relatórios. Por exemplo, o objeto Contatos contém campos com informações que descrevem as pessoas que fazem negócios com você, incluindo nome, sobrenome, número de telefone, cargo e empresa onde trabalham.

Existem dois tipos de objetos no Salesforce.

- Os objetos *padrão* estão incluídos na licença do Salesforce que sua empresa comprou. São os objetos mais usados.
- Os objetos *personalizados* são criados para atender às necessidades de negócios da sua empresa.

O administrador da sua organização pode personalizar objetos padrão ou criar objetos personalizados para apoiar o tipo de trabalho que sua empresa faz ou o setor em que ela está inserida. Por exemplo, sua organização pode optar por criar um objeto personalizado

chamado "Erros" para rastrear os problemas conhecidos nos produtos dela ou renomear o objeto padrão "Contas" como "Clientes" porque a organização se refere a seus clientes dessa forma.

Na interface do Salesforce, em geral trabalhamos com objetos a partir de suas guias. Por exemplo, o objeto Oportunidade tem a guia Oportunidades. Se ficar sabendo sobre um objeto na documentação do Salesforce, mas não conseguir encontrá-lo na interface do usuário, entre em contato com o administrador para saber se o objeto está disponível para você. Se sua edição apresenta objetos e guias relacionadas para os quais você não encontra documentação, possivelmente se trata de um objeto personalizado. Entre em contato com seu administrador para saber como usá-los.

CONSULTE TAMBÉM:

Navegando nas páginas iniciais de objetos

Entendendo as páginas do Salesforce

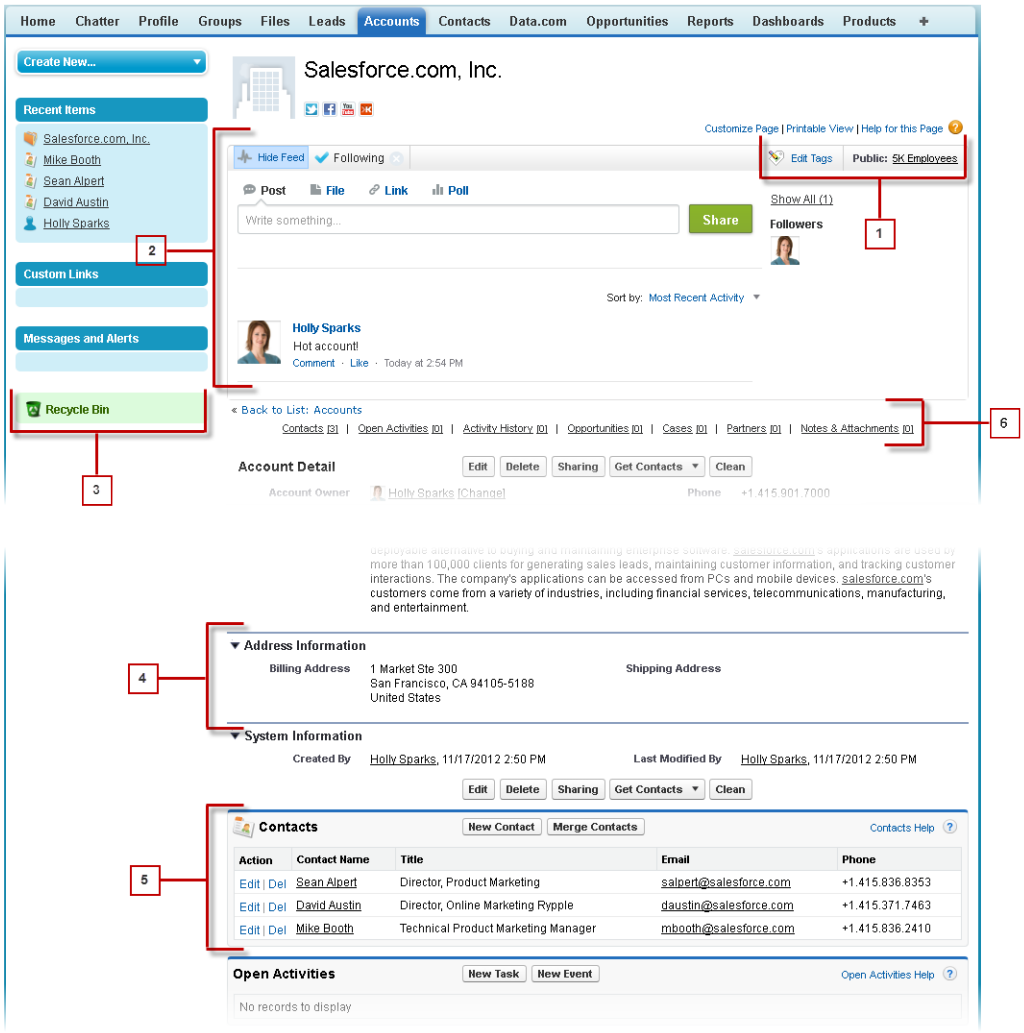
Os aplicativos do Salesforce são compostos de guias e páginas. Os objetos padrão, como Contas, Contatos e Leads, e outros recursos, como o Chatter, normalmente têm guias e, a partir de uma guia, é possível navegar pelas páginas para interagir com os recursos que você está usando. Por exemplo, se você deseja criar um registro de conta, clique na guia Contas e vá até a página inicial de Contas. Clique em **Novo** para abrir a página Editar conta onde você inserirá as informações da conta. Clique em **Salvar** e você verá a página de Detalhes da conta. Volte à página inicial de Contas e a nova conta estará listada.

As guias do Salesforce podem ter vários tipos de páginas, incluindo páginas de Início, Editar e Detalhes, e você pode criar modos de exibição de lista para alguns objetos. O Chatter tem um tipo de página principal: um feed. E o Data.com tem uma interface de pesquisa. Os painéis e relatórios também têm seus próprios estilos de página.

O administrador do sistema normalmente configura os layouts de página para objetos padrão e ativa os recursos de navegação que sua organização pode usar, mas a interação com o Salesforce é mais fácil se você entender os elementos de página mais comuns dos objetos mais utilizados. Entre elas:

1. Uma barra de *marca*, onde é possível exibir e adicionar marcas em registros.
2. Um *feed*, onde você pode adicionar e exibir os comentários sobre um registro.
3. Uma *barra lateral*, onde se pode pesquisar e criar rapidamente novos registros, entre outras coisas.
4. *Seções* do registro, com campos principais e links.
5. *Listas relacionadas*, que agrupam e exibem links para outros registros associados àquele que você está exibindo. Você pode alterar a ordem das listas relacionadas na sua página.
6. Vários *links* que ajudam a percorrer a página ou a acessar páginas diferentes ou sites externos.

Vamos analisar esses elementos em uma página de detalhe da conta.



CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de marcas
- Entendendo a barra lateral do Salesforce
- Navegando nas páginas iniciais de objetos
- Visão geral da guia Início

Navegando nas páginas iniciais de objetos

No aplicativo da área de trabalho, os objetos comumente usados são encontrados clicando nas suas guias, que aparecem no topo da tela. Outros recursos do Salesforce, como Início e Chatter, também têm guias.

Para trabalhar com seus dados, clique na guia do objeto. Por exemplo, para acessar informações da conta para os clientes que trabalham com você, clique na guia Contas. Aqui você encontrará:

1. O nome do objeto e o tipo de dados que você está exibindo. Nesse caso, Contas.

2. Opções de *modo de exibição de lista*. Um modo de exibição de lista reduz suas contas até um conjunto específico (por exemplo, você pode optar por exibir Todas as contas ou apenas as Contas exibidas recentemente).
3. Uma lista de registros acessados recentemente. Aqui, Contas recentes. Essa lista é visível para todos os objetos padrão e personalizados e não pode ser personalizada.
4. Links para outros recursos que você talvez queira usar a seguir.

Visão geral da guia Início

Na guia Início, você pode:

- Criar uma postagem do Chatter (se a sua organização usar o Chatter)
- Exibir instantâneos do painel
- Exibir suas tarefas e calendário
- Pesquisar no feed ( )

Também é possível usar os componentes da barra lateral, como Criar novo, Itens recentes e Links personalizados, que você também verá em outras páginas do Salesforce. O layout da guia de Início, os componentes da barra lateral e os links são ativados e configurados pelo administrador.

Banners de alerta podem aparecer na guia Início para informá-lo quando estarão disponíveis atualizações para clientes de desktop como o Connect Offline.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As guias e as opções disponíveis na lista suspensa Criar novo variam de acordo com as suas permissões e da edição do Salesforce utilizada.

CONSULTE TAMBÉM:

Navegando nas páginas iniciais de objetos

Abrir outro aplicativo

Não encontrou o recurso que precisa usar? Talvez ele esteja em outro aplicativo. Veja todos os aplicativos disponíveis no menu suspenso e selecione o que você precisa.

Para usar os recursos disponíveis em um aplicativo do Salesforce diferente daquele que está aberto, é preciso abrir o outro aplicativo. Outros aplicativos incluem Salesforce Marketing, Call Center e aplicativos personalizados para sua organização.

Sua organização também pode usar aplicativos conectados. Aplicativos conectados incluem aplicativos de produtividade, como Gmail™ e Microsoft Office 365™, ou outros aplicativos para ajudar você a trabalhar. Se o administrador adicionou esses aplicativos à sua organização, eles serão exibidos no Iniciador de aplicativos.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

NESTA SEÇÃO:

Abrir outro aplicativo Salesforce no Salesforce Classic

É fácil navegar entre aplicativos Salesforce, como o aplicativo Vendas e o aplicativo Marketing.

Abrir um aplicativo a partir do Iniciador de aplicativos no Salesforce Classic

Navegue entre seus aplicativos Salesforce e aplicativos conectados a partir de um único menu.

Abrir outro aplicativo no Lightning Experience

Use Pesquisar ou o Iniciador de aplicativos para navegar entre todos os seus aplicativos.

Localizar Configuração

O modo de localização da Configuração depende de qual experiência do Salesforce você está usando e das configurações da interface do usuário da organização.

O Salesforce inclui muitas opções para configuração, manutenção e personalização da sua organização. Algumas organizações também têm opções para criar, compilar e distribuir seus próprios aplicativos. Essas opções estão todas disponíveis a partir do menu Configuração. Os administradores e desenvolvedores do Salesforce usam o menu Configuração com frequência. As configurações da interface de usuário da sua organização determinam como todos na sua organização acessam esse menu.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**.

1. Consulte na parte superior de qualquer página do Salesforce.
   - Se está usando o Lightning Experience, clique no e selecione **Início da configuração**.
   - Se estiver usando o Salesforce Classic e vir **Configuração** no cabeçalho da interface de usuário, clique nela.
   - Se estiver usando o Salesforce Classic e não vir **Configuração** no cabeçalho, clique no seu nome e selecione **Configuração**.
2. Insira o nome da página desejada na caixa `Busca rápida` e selecione a página apropriada no menu.

   Dica: Digite os primeiros caracteres do nome de uma página na caixa `Busca rápida`. À medida que você digita, as páginas correspondentes aos termos de pesquisa aparecem no menu. Por exemplo, para localizar a página Configurações de idioma, digite *`confi`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de idioma**.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar suas configurações pessoais no Salesforce Classic

Começando a usar seus registros

Os novos usuários talvez precisem exibir, editar ou excluir registros existentes que foram importados para o Salesforce ou aprender a criar outros.

Estas tarefas explicam como começar a trabalhar com seus dados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

- Localizar e exibir seus registros e dados
- Editar seus registros
- Criar novos registros
- Abrir itens exibidos recentemente
- Excluir seus registros
- Dicas para novos usuários

Agora que você já aprendeu a trabalhar com seus registros, talvez queira explorar recursos mais avançados do Salesforce. Recomendamos repassar os **Guias do usuário para download**, **Folhas de dicas e guias do usuário** e os vídeos de **Treinamento online** encontrados no site Ajuda e treinamento das comunidades de sucesso do Salesforce.

Localizando e exibindo registros e dados

Use guias, pesquisa ou listas para ver seus dados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Todas as edições

A maior parte dos dados do seu Salesforce são armazenados em *registros* individuais e organizados em objetos. Por exemplo, o objeto Conta apresenta todos os registros da sua conta. Se a empresa Acme for uma de suas contas, você terá um registro da conta da Acme.

Ao trabalhar com registros, é importante lembrar que os tipos de registros que você pode criar, exibir, editar e excluir são determinados pelas configurações de administrador, como perfil de usuário ou conjunto de permissões. O acesso aos registros individuais pode ser determinado por outras configurações, como configurações de compartilhamento. E seu acesso aos campos nos tipos de registros pode ser controlado por segurança em nível de campo. Trabalhe com seu administrador para se certificar de que você tem acesso aos registros e dados necessários.

Existem algumas maneiras fáceis de localizar e exibir seus registros.

- Em uma guia, como Contas ou Contatos, comece a partir do modo de exibição padrão e clique em **Ir!** ou selecione um modo de exibição diferente. A página resultante que aparece é chamada de *modo de exibição de lista*.
- Procure um registro usando palavras-chave, como um nome ou endereço armazenado no registro. Use a barra de pesquisa no banner exibido na maioria das páginas.
- Em muitos registros, abaixo das seções da página principal, procure listas relacionadas, que identificam os registros associados àquele que você está exibindo. Por exemplo, um registro de conta provavelmente tem uma lista de contatos relacionados a essa conta.

CONSULTE TAMBÉM:

Entendendo as páginas do Salesforce

Conheça o administrador do Salesforce

Criar registros

A criação de registros é um procedimento padrão para a maioria dos usuários do Salesforce. Alguns objetos (como Conta) têm *diretrizes e considerações* especiais às quais você deve estar atento, mas o *processo* de criação dos registros é similar para todos.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

NESTA SEÇÃO:

Criar um registro no SalesforceLightning Experience

Crie novos registros do Salesforce para oportunidades, leads, tarefas, notas, contas e contatos. Alguns objetos (como Conta) têm *diretrizes e considerações* especiais às quais você deve estar atento, mas o *processo* de criação dos registros é similar para todos.

Criar um registro no Salesforce Classic

Crie novos registros do Salesforce para oportunidades, leads, tarefas, notas, contas e contatos. Alguns objetos (como Conta) têm *diretrizes e considerações* especiais às quais você deve estar atento, mas o *processo* de criação dos registros é similar para todos.

CONSULTE TAMBÉM:

Editando registros

Excluindo registros

Diretrizes para inserir moedas, datas, horários e números de telefone

Criar notas e adicioná-las aos registros

Anexar arquivos a registros

Editando registros

1. Certifique-se de estar ciente de todas as orientações para o tipo de registro que está editando. A ajuda do Salesforce conversará com você.
2. Localize e abra o registro que deseja editar.
3. Clique em **Editar**.
4. Insira ou edite os valores nos campos.

   Dica: A maioria dos objetos tem definições de campo na ajuda do Salesforce. Apenas pesquise a ajuda pelo nome do objeto + "campos". Por exemplo, se estiver criando ou editando um registro de conta ou quiser saber mais sobre suas opções na lista suspensa `Setor`, procure "Campos da conta" na ajuda.

5. Quando terminar de escrever ou editar os valores, clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar registros

Diretrizes para inserir moedas, datas, horários e números de telefone

Diretrizes para editar registros com o editor inline

Editando registros diretamente das listas avançadas

Criar notas e adicioná-las aos registros

Anexar arquivos a registros

Verificando sua ortografia

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar registros:

- Use "Editar" no objeto do tipo de registro que você está editando

Excluindo registros

A exclusão de registros é um procedimento padrão para a maioria dos usuários do Salesforce. No caso de alguns tipos de objetos, a exclusão de um registro afeta outros registros relacionados. Por exemplo, se você excluir uma conta ou contato, todos os patrimônios associados também serão excluídos.

1. Certifique-se de que você está ciente dos efeitos (se houver) ao excluir o tipo de registro que você deseja excluir. A ajuda do Salesforce lhe informará.
2. Localize e abra o registro que deseja excluir.
3. Clique em **Excluir**.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando a Lixeira

Exclusão de notas e anexos dos registros

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir registros:
- Use "Excluir" no objeto do tipo de registro que você está excluindo

Abrindo itens exibidos recentemente

Na seção Itens recentes da barra lateral do Salesforce, há uma lista de até 10 itens (registros, documentos, objetos personalizados etc.) que você adicionou, editou ou exibiu mais recentemente.

Para abrir a página de detalhes ou de edição de qualquer item, basta clicar no respectivo link.

Dica: Se a sua organização tiver ativado os detalhes de navegação, passe o mouse sobre um item na lista de Itens recentes para exibir informações importantes sobre o registro antes de clicar na página de detalhes ou de edição dele.

Nota: Seus Itens recentes talvez exibam menos de 10 itens se você tiver excluído há pouco tempo alguns itens exibidos recentemente. Da mesma forma, as listas Recente nas páginas iniciais de guia (por exemplo, a lista Leads recentes) podem exibir menos de 10 ou 25 itens se os itens tiverem sido excluídos recentemente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições

Dicas para novos usuários

Aprenda dicas de que você precisa para ser um usuário produtivo e rápido do Salesforce já desde o início.

Os novos usuários devem ter estas dicas em mente:

- Quando você clica em um objeto para localizar seus dados, não vê uma lista completa de seus registros existentes — o Salesforce os mantém fora da vista até que você os recupere manualmente, caso você queira escolher um subconjunto da lista completa. Escolha uma opção na *Exibição* e clique em **Ir!**
- As *listas relacionadas* são links encontrados na parte inferior das páginas de objeto. As listas relacionadas fornecem acesso rápido a outros objetos relacionados que você talvez queira ver depois. Esse recurso agrega muito valor, porque dá acesso rápido a informações que você provavelmente precisará a seguir. Isso significa menos navegação e pode acelerar seu fluxo de trabalho. O Salesforce fornece o aplicativo com algumas listas relacionadas padrão, mas os administradores também podem personalizar alguns itens da lista relacionada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Todas as edições

- Se você leu ou ouviu falar de um recurso que não vê em sua própria interface, não se preocupe. O administrador pode personalizá-la para atender às necessidades de sua organização. Se o administrador não ativou a ajuda para personalização, entre em contato com ele.
- Nossa ajuda e materiais de treinamento podem mencionar um recurso que sua empresa não tem ativado ou que seu perfil de permissões não permite que você veja. Se você acha que esse recurso deveria estar na sua interface ou o ajudaria em seu trabalho, entre em contato com o administrador do Salesforce na sua empresa. Não sabe quem é? Entre em contato com a pessoa da sua empresa que o apresentou ao Salesforce.
- Salve seu trabalho! É fácil gastar muito tempo atualizando os campos de um registro e navegar para fora da tela sem salvar. Crie o hábito de procurar o botão Salvar antes de clicar para sair para outro elemento de página.

CONSULTE TAMBÉM:

Por que não consigo ver alguns recursos?

Conheça o administrador do Salesforce

Por que não consigo ver alguns recursos?

Visto que o Salesforce é altamente personalizável, você talvez não tenha acesso a todos os recursos do produto.

Talvez você fique sabendo sobre novos recursos do Salesforce em nossa documentação de ajuda e vídeos de treinamento. No entanto, às vezes você verá que não pode acessá-los por meio da sua interface. Isso pode acontecer por vários motivos.

- Pode ser necessário ajustar seus modos de exibição de página personalizados ou instalar aplicativos externos para ativar o recurso.
- Suas permissões e configurações de acesso a alguns recursos são limitados.
- Sua empresa personalizou o Salesforce para que alguns objetos e campos padrão tenham nomes diferentes ou então criou seus próprios objetos e campos personalizados.
- O recurso que você está procurando não é oferecido na edição do Salesforce ou na experiência do Salesforce que sua empresa usa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Todas as edições

CONSULTE TAMBÉM:

Conheça o administrador do Salesforce

Conheça o administrador do Salesforce

O administrador do Salesforce — ou "admin", como pode optar por chamá-lo — é um usuário do Salesforce com tarefas de administração do sistema e outros superpoderes. Os administradores são responsáveis pela configuração do Salesforce para suas organizações e por se certificarem de que ele funcione sem problemas. Os administradores têm um perfil especial que permite adicionar usuários e especificar o que eles podem ver e fazer no Salesforce. Os administradores podem tornar todos mais produtivos, criando objetos, fluxos de trabalho, regras de validação, relatórios e mais do Salesforce, todos personalizados. Os administradores são planejadores, solucionadores de problemas e heróis.

Todas as organizações do Salesforce têm pelo menos um administrador, mas as maiores podem ter mais. A função de administrador pode ser tão simples ou complexa quanto o tamanho e a estrutura da sua empresa. Em organizações menores, o administrador pode ser alguém que também usa o Salesforce como os outros usuários: para vender produtos ou prestar atendimento ao cliente, por exemplo. Muitas habilidades, um grande cérebro.

O Salesforce oferece muitos recursos e itens (como aqueles detalhados no guia *Aprender os fundamentos do Salesforce*) que você mesmo pode instalar e configurar. É bem satisfatório! No entanto, para obter mais informações, junte-se a seu confiável administrador. Ele o

ajudará a tirar o melhor proveito de tudo o que o Salesforce tem para oferecer e assegurará que você tenha uma experiência bem-sucedida e produtiva.

Conheça alguns exemplos dos tipos de coisas com as quais o administrador pode ajudá-lo ou fazer para você.

- Encontrar ou usar um objeto, campo ou recurso de que você ouviu falar durante o treinamento.
- Criar um fluxo de trabalho para descobrir quando um caso foi encerrado.
- Criar um processo de aprovação personalizado para aprovar as despesas de funcionários.
- Criar um relatório personalizado para sua região de vendas.
- Fornecer a você uma permissão de usuário que não foi concedida como parte do seu perfil de usuário.
- Responder perguntas sobre seu acesso, ou de outros, aos registros.
- Lidar com as famigeradas mensagens de erro que pedem para entrar em contato com o administrador para obter ajuda ou mais informações.

A maneira, o momento e o motivo para você entrar em contato com o administrador dependem de políticas e práticas comerciais internas da empresa. Precisa saber quais são exatamente? Pergunte ao administrador!

CONSULTE TAMBÉM:

Por que não consigo ver alguns recursos?

Conceder acesso de login

Definir informações pessoais e preferências

Ativar seu computador

Verifique sua identidade e ajude a evitar acesso não autorizado ativando seu computador com o Salesforce.

Às vezes será solicitado que você insira um código ao efetuar login no Salesforce para verificar sua identidade. Ao verificar sua identidade, você também "ativa" seu computador. A ativação do computador permite que o Salesforce associe sua identidade ao endereço IP de seu computador. A ativação ajuda a evitar acesso não autorizado ao serviço sempre que sua senha for alterada ou redefinida ou quando usar seu computador para efetuar login a partir de um endereço IP de rede não autenticado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Políticas de senha disponíveis em: **todas** as edições

1. Quando instruído a verificar sua identidade, siga os prompts na tela para recuperar um código de verificação. O Salesforce seleciona automaticamente o método de verificação de prioridade mais alta disponível, na ordem de prioridade a seguir.

   Aplicativo gerador de senha única

   Se você conectar um aplicativo autenticador (como o autenticador do Salesforce ou do Google) à sua conta, use o aplicativo em seu dispositivo móvel para gerar o código de verificação. Esse tipo de código às vezes é chamado de "senha única baseada em tempo". O valor do código é alterado periodicamente. Use o valor atual.

   Nota: Algumas contas requerem autenticação de dois fatores para efetuar login. O administrador ativa a autenticação de dois fatores para a sua conta. Se sua conta tiver esse requisito, será necessário usar um aplicativo autenticador móvel para gerar seu código de verificação.

   Mensagem de texto SMS

   Você recebe um código de verificação no corpo de uma mensagem de texto enviada para seu telefone celular verificado. Se não tiver um número de celular verificado associado à sua conta, será solicitado que você o registre ao efetuar login no Salesforce.

O registro de seu número de telefone verifica seu número de celular e ativa esse método quando sua identificação é solicitada posteriormente. Se o seu número de celular não estiver atualizado, você não receberá a mensagem de texto. Nesse caso, entre em contato com o administrador do Salesforce.

Email
O Salesforce envia o código em um email para o endereço de email especificado em sua página de detalhes de usuário. O código expira após 24 horas.

2. Insira o código de verificação em sua página de verificação de identidade aberta.
3. Clique em **Verificar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Conectar um aplicativo ou dispositivo gerador de senha única

Conectar um aplicativo ou dispositivo gerador de senha única

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

É possível conectar um aplicativo gerador de senha única, como o autenticador do Salesforce ou do Google, à sua conta. Se o administrador exigir um código de verificação quando você efetuar login para aumentar a segurança (conhecido como "autenticação de dois fatores"), use o código gerado pelo aplicativo. Também é possível usar um código gerado pelo aplicativo sempre que for necessário verificar sua identidade.

Esse nível adicional de segurança é um segundo "fator" de autenticação. Se o administrador tiver definido esse requisito, será necessário configurar esse fator adicional (geralmente, um aplicativo autenticador que exibe um código, como o autenticador do Salesforce ou do Google) para sua conta. Esse fator adicional de autenticação gera seu código de verificação, também conhecido como "senha única baseada em tempo" (geralmente, um código numérico). Ao conectar o gerador de senha única à sua conta, será solicitado que você insira o código do aplicativo autenticador sempre que efetuar login no Salesforce.

1. Faça download do aplicativo autenticador compatível para o tipo de dispositivo que você usa. É possível usar qualquer aplicativo autenticador com suporte ao algoritmo de senha única baseada em tempo (TOTP) (IETF RFC 6238), como o Salesforce Authenticator for iOS, o Salesforce Authenticator for Android e o Google Authenticator.
2. Em suas configurações pessoais, insira `Detalhes avançados do usuário` na caixa `Busca rápida` e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira `Informações pessoais` na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**.
3. Localize **Registro do aplicativo: gerador de senha única** e clique em **Conectar**.
4. Por motivos de segurança, será solicitado que você efetue login na sua conta.
5. Leia o código QR com o aplicativo autenticador em seu dispositivo móvel.

   Como opção, é possível inserir manualmente seu nome de usuário e a chave exibida ao clicar em **Não é possível ler o código QR** no aplicativo.
6. Insira o valor gerado pelo aplicativo autenticador no campo **Código de verificação** no Salesforce.

   O aplicativo autenticador gera um novo código de verificação, periodicamente. Insira o código atual.
7. Clique em **Conectar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar seu computador

Localizar suas configurações pessoais

Editar suas informações pessoais

1. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Para fazer alterações, clique em **Editar**.

   Se você alterar seu endereço de email, uma mensagem de confirmação será enviada ao novo endereço. Clique no link fornecido na mensagem para que o novo endereço de email entre em vigor. Esse processo assegura a segurança do sistema.
3. Salve suas alterações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

As opções de configuração pessoais disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

CONSULTE TAMBÉM:

- Alterar sua senha
- Configurando o perfil no Chatter
- Localizar suas configurações pessoais

Alterar sua senha

Altere ou redefina a sua senha para ter uma segurança melhor, mesmo se você tiver esquecido sua senha atual.

Para proteger a privacidade dos seus dados, mude sua senha periodicamente. Se o administrador especificar que as senhas de usuário expiram periodicamente, você será solicitado a alterar sua senha no final de cada período.

Nota: Se você tiver a permissão "Login único do usuário", somente um administrador poderá redefinir sua senha. Para obter ajuda, entre em contato com o administrador do Salesforce.

Depois de fazer login, você pode alterar a senha atual.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Senha* na caixa Busca rápida e selecione **Alterar minha senha**.
2. Insira as informações da senha solicitadas.
3. Clique em **Salvar**.

Caso você perca a sua senha, clique no link "esqueci a senha" na página de login para redefinir sua senha por email.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

CONSULTE TAMBÉM:

- Redefinir sua senha esquecida
- Redefinir sua chave de segurança
- Ativar seu computador
- Localizar suas configurações pessoais

Alterar a sua pergunta de segurança

Se você esquecer a sua senha e precisar redefini-la, às vezes, será preciso verificar sua identidade respondendo a uma pergunta de segurança escolhida previamente. Você pode alterar a pergunta e resposta de segurança na página Alterar minha senha, em suas configurações pessoais.

Nota: Se você não vir a opção Alterar minha senha, entre em contato com o administrador do Salesforce para obter assistência.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Senha* na caixa `Busca rápida` e selecione **Alterar minha senha**.
2. Insira a sua senha atual.
3. No menu suspenso da Pergunta de segurança, selecione uma pergunta.
4. Insira sua resposta para a pergunta no campo `Resposta`.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar suas configurações pessoais

Editar suas configurações de idioma e localidade

1. Em suas configurações pessoais, insira *Fuso horário* na caixa `Busca rápida` e selecione **Idioma e fuso horário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**.
2. Especifique estas configurações conforme necessário.
   - Para `Fuso horário`, selecione o fuso horário principal.
   - Para `Localidade`, selecione seu país ou região geográfica.
   - Para `Idioma`, selecione seu idioma principal. Todo o texto e ajuda online aparecem no idioma selecionado.
   - Para `Codificação de email`, selecione o conjunto de caracteres e opção de codificação para email enviado pelo Salesforce.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar suas configurações pessoais

Editar configurações de email

Para alterar as configurações de email que se aplicam a todos os emails de saída enviados pelo aplicativo:

1. Em suas configurações pessoais, insira *Minhas configurações de email* na caixa Busca rápida e selecione **Minhas configurações de email**.
2. Faça as alterações.

Nota: No Personal Edition e no Developer Edition, todos os emails enviados terão uma linha com o slogan do Salesforce adicionada abaixo da sua assinatura pessoal.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar suas configurações pessoais

Definir preferências do tipo de registro

Configure uma opção para inserir automaticamente o seu tipo de registro padrão quando novos registros forem criados. Com essa configuração, você pode ignorar a página que solicita a seleção de um tipo de registro. Se houver vários tipos diferentes de registros disponíveis, você pode usar essa página para selecionar um tipo sempre que criar um novo registro.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Tipo de registro* na caixa Busca rápida e selecione **Definir tipos de registro padrões** ou **Seleção de tipo de registro**, qualquer um que for exibido.
2. Marque qualquer caixa de diálogo para selecionar automaticamente o tipo de registro padrão quando novos registros desse tipo forem criados.

   As caixas não assinaladas indicam que você prefere ser consultado sobre o tipo de registro que deseja selecionar.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: A opção Seleção do tipo de registro pode não estar disponível porque sua organização não usa tipos de registro, ou porque não há vários tipos de registro disponíveis para determinada guia.

Caixas de seleção individuais só são oferecidas quando há mais de um tipo de registro disponível para uma guia.

Se a sua organização usa contas pessoais, observe que marcar a caixa Conta nesta página seleciona um tipo de registro padrão para todos os tipos de contas. Não é possível definir seleções de tipo de registro padrão separadas para contas comerciais e contas pessoais. Se você trabalha com esses dois tipos de conta, deixe a caixa em branco.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar suas configurações pessoais

Obter configuração para o modo que você trabalha

Navegadores

Navegadores suportados

Os navegadores compatíveis com o Salesforce variam, dependendo do uso do Salesforce Classic ou Lightning Experience.

- Navegadores compatíveis com o Salesforce Classic
- Navegadores compatíveis com o Lightning Experience

Navegadores compatíveis com o Salesforce Classic

O Salesforce Classic é compatível com o Microsoft® Internet Explorer® versões 9, 10 e 11, Apple® Safari® versões 5.x, 6.x e 7.x no Mac OS X e as versões estáveis mais recentes do Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. As seguintes limitações são aplicáveis.

EDIÇÕES

Salesforce Classic disponível em: **todas** as edições

Nota: O suporte do Salesforce Classic para Microsoft® Internet Explorer® versões 7 e 8 será interrompido a partir do Summer '15.

Não há suporte ao uso do Salesforce Classic em um navegador móvel. Em vez disso, recomendamos o uso do aplicativo Salesforce1 quando você estiver trabalhando em um dispositivo móvel. Para ver quais navegadores móveis são compatíveis com o Salesforce1, consulte Requisitos do aplicativo móvel Salesforce1 na página 189.

Microsoft Internet Explorer versões 9, 10 e 11

Se você usa o Internet Explorer, recomendamos a utilização da versão mais recente compatível com o Salesforce. Aplicar todos os hotfixes da Microsoft. Observe estas restrições.

- Não há suporte para o site completo do Salesforce no Internet Explorer em dispositivos habilitados para toque para Windows. Em vez disso, use o aplicativo de navegador móvel Salesforce1.
- Não há suporte para o editor de soluções HTML em Internet Explorer 11 no Salesforce Knowledge.
- O recurso Exibição de compatibilidade no Internet Explorer não é suportado.
- A versão Metro do Internet Explorer 10 não é suportada.
- O Internet Explorer 11 não é compatível com o Console do desenvolvedor.
- O Internet Explorer 11 não é suportado no Salesforce CRM Call Center compilado com o Kit de ferramentas de CTI versão 4.0 ou superior.
- O Community Templates for Self-Service é compatível com o Internet Explorer 9 e posteriores para usuários de desktop e o Internet Explorer 11 e posteriores para usuários móveis.
- O Internet Explorer 9 não é compatível com o Salesforce Wave Analytics.
- O Internet Explorer 9 e o 10 não são compatíveis com o Lightning App Builder.

Para recomendações de configuração, consulte Configurando o Internet Explorer na página 34.

Mozilla Firefox, versão estável mais recente

O Salesforce se esforça para testar e suportar a versão mais recente do Firefox.

- O Mozilla Firefox é compatível para usuários de desktop somente em relação ao Community Templates for Self-Service.

Para recomendações de configuração, consulte Configurando o Firefox. na página 35

Google Chrome, versão estável mais recente

O Chrome aplica atualizações automaticamente. A Salesforce faz todos os esforços para testar e fornecer suporte à versão mais recente. Não há recomendações de configuração para o Chrome.

Com o Chrome, não é possível usar:

- O botão de navegador **Adicionar documento do Google ao Salesforce**
- A guia Console (o console do Salesforce é compatível).

Apple Safari versões 5.x, 6.x e 7.x no Mac OS X

Não há recomendações de configuração para o Safari. O Apple Safari em iOS não é compatível com o site do Salesforce completo.

Com o Safari, não é possível usar:

- O console do Salesforce
- Salesforce CRM Call Center compilado com o Kit de ferramentas de CTI em versões inferiores à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

Navegadores compatíveis com Wave Analytics

São compatíveis os navegadores Microsoft Internet Explorer versão 11 e as versões estáveis mais recentes do Mozilla Firefox e Google Chrome.

Recomendações e requisitos para todos os navegadores

- Para todos os navegadores, é necessário ativar JavaScript, cookies e TLS 1.0.
- A resolução mínima de tela necessária para oferecer suporte a todos os recursos do Salesforce é 1024 x 768. Resoluções de tela inferiores podem não exibir corretamente certos recursos do Salesforce, como o Report Builder e o Editor de layout de página.
- Para usuários do Mac OS no Apple Safari ou Chrome, certifique-se de que a configuração de sistema `Mostrar barras de rolagem` esteja configurada como **Sempre**.
- Alguns plugins e extensões de navegadores da Web de terceiros podem interferir na funcionalidade do Chatter. Se ocorrer algum funcionamento inadequado ou comportamento inconsistente do Chatter, desative todos os plugins e extensões do navegador e tente novamente.

Alguns recursos do Salesforce — além de alguns clientes de desktop, kits de ferramentas e adaptadores — têm seus próprios requisitos de navegador. Por exemplo:

- O Internet Explorer é o único navegador suportado para:
  - Mala direta padrão
  - Instalando o Salesforce Classic Mobile em um dispositivo Windows Mobile
  - Connect Offline
- O Firefox é recomendado para o editor avançado de layout de página.
- Recomendamos Chrome, com máquinas com 8 GB de RAM, para o console do Salesforce.
- Os requisitos de navegador também se aplicam ao upload de diversos arquivos no Chatter.

Navegadores compatíveis com o Lightning Experience

O Lightning Experience é compatível com o Microsoft® Internet Explorer® versão 11, Apple® Safari® versão 8.x no Mac OS X e as versões estáveis mais recentes do Mozilla® Firefox® e Google Chrome™. Se estiver usando o Microsoft® Internet Explorer® versões 7 a 10, você será redirecionado para o Salesforce Classic. As seguintes limitações são aplicáveis.

Não é possível acessar o Lightning Experience em um navegador móvel. Em vez disso, recomendamos o uso do aplicativo Salesforce1 quando você estiver trabalhando em um dispositivo móvel. Para obter uma lisa dos navegadores móveis compatíveis com o Salesforce1, consulte Requisitos do aplicativo móvel Salesforce1 na página 189.

EDIÇÕES

Lightning Experience disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Microsoft Internet Explorer versão 11

Observe estas restrições.

- Não há suporte para o site completo do Salesforce no Internet Explorer em dispositivos habilitados para toque para Windows. Em vez disso, use o aplicativo de navegador móvel Salesforce1.
- Não há suporte para o editor de soluções HTML em Internet Explorer 11 no Salesforce Knowledge.
- O recurso Exibição de compatibilidade no Internet Explorer não é suportado.
- O Internet Explorer 11 não é compatível com o Console do desenvolvedor.

Para recomendações de configuração, consulte Configurando o Internet Explorer na página 34.

Mozilla® Firefox®, versão estável mais recente

O Salesforce se esforça para testar e suportar a versão mais recente do Firefox. Para recomendações de configuração, consulte Configurando o Firefox. na página 35

Google Chrome™, versão estável mais recente

O Chrome aplica atualizações automaticamente. A Salesforce faz todos os esforços para testar e fornecer suporte à versão mais recente. Não há recomendações de configuração para o Chrome.

O Chrome não é compatível com o botão de navegador Adicionar Google Doc ao Salesforce.

Nota: A versão estável mais recente do Google Chromium™ é compatível.

Apple® Safari® versão 8.x no Mac OS X

Não há recomendações de configuração para o Safari.

Com o Safari, não é possível usar:

- Salesforce CRM Call Center compilado com o kit de ferramentas de CTI em versões anteriores à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

Navegadores compatíveis com Wave Analytics

São compatíveis os navegadores Microsoft Internet Explorer versão 11 e as versões estáveis mais recentes do Mozilla Firefox e Google Chrome.

Recomendações e requisitos para todos os navegadores

- Para todos os navegadores, é necessário ativar JavaScript, cookies e TLS 1.0.
- A resolução mínima de tela necessária para oferecer suporte a todos os recursos do Salesforce é 1024 x 768. Resoluções de tela inferiores podem não exibir corretamente certos recursos do Salesforce, como o Report Builder e o Editor de layout de página.

- Para usuários do Mac OS no Apple Safari ou Google Chrome, certifique-se de que a configuração de sistema `Mostrar barras de rolagem` esteja configurada como **Sempre**.
- Alguns plugins e extensões de navegadores da Web de terceiros podem interferir na funcionalidade do Chatter. Se ocorrer algum funcionamento inadequado ou comportamento inconsistente do Chatter, desative todos os plugins e extensões do navegador e tente novamente.

Obtendo plug-ins para visualizar documentações e cursos de treinamento online

Faça download dos plug-ins necessários para visualizar a documentação em PDF do Salesforce e os cursos de treinamento online.

- **Adobe Reader** — para exibir a documentação em PDF. Acesse a página de download do Adobe Reader para fazer download de uma cópia gratuita.
- **Macromedia Flash Player** — para fazer cursos de treinamento online. Acesse a página de download do Adobe Flash Player para fazer download de uma cópia gratuita.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Conhecendo os atalhos de teclado

Use atalhos de teclado para executar ações com eficiência no Salesforce.

Além dos atalhos de teclado padrão disponíveis no navegador da Web, o Salesforce suporta os seguintes atalhos de teclado.

- Pressione ALT e qualquer número entre 0 e 9 para realçar um item na lista Itens recentes da barra lateral. Por exemplo, pressione ALT+1 para destacar o primeiro item da lista, ALT+2 para destacar o segundo item e assim por diante. Pressionar de ALT+0 realça o décimo item da lista.

  Nota: Se você estiver usando o Mozilla® Firefox®, pressione SHIFT+ALT e um número para exibir automaticamente o item realçado. Se estiver usando o Mozilla Firefox em um Mac, pressione CTRL e um número. Se você estiver usando o Microsoft® Internet Explorer®, pressione ALT e um número e depois pressione Enter para exibir o item realçado.

- Se sua organização tiver ativado a barra lateral recolhível, pressione ALT+S para abrir ou fechar essa barra. Se você abrir a barra lateral usando ALT+S, o cursor será posicionado automaticamente na caixa de pesquisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Configurando o Internet Explorer

Se você usa o Internet Explorer, recomendamos a utilização da versão mais recente compatível com o Salesforce. Aplicar todos os hotfixes da Microsoft.

Para maximizar o desempenho do Internet Explorer, defina o seguinte na caixa de diálogo Opções da Internet por meio das configurações do seu navegador:

Guia Geral

1. Na guia Geral, clique em **Configurações** em Histórico de navegação.
2. Na opção `Verificar se há versões atualizadas das páginas armazenadas`, selecione **Automaticamente**.
3. Na opção `Espaço em disco a ser usado`, insira ao menos 50 MB.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Guia Segurança

1. Na guia Segurança, clique em **Nível personalizado** em Internet e vá até a seção Script.
2. Verifique se a opção `Script ativo` está habilitada. O JavaScript depende do fato de essa configuração estar habilitada.

Guia Privacidade

1. Na guia Privacidade, clique em **Avançado**.
2. Selecione a opção **Ignorar manipulação automática de cookies**.
3. Selecione a opção **Sempre permitir cookies da sessão**.
4. Para a opção **Cookies de terceiros**, selecione **Aceitar**.

Guia Avançadas

Na guia Avançadas, vá até a seção Segurança e faça o seguinte:

- Não marque a opção `Não salvar páginas criptografas em disco`.
- Selecione `Usar TLS 1.0`, `Usar TLS 1.1` e `Usar TLS 1.2`. Não deixe de *desmarcar* `Usar SSL 2.0` e `Usar SSL 3.0`. Não há mais suporte para SSL no Salesforce.

Dica: A opção `Esvaziar a pasta Temporary Internet Files quando o navegador for fechado` faz com que o cache seja liberado quando o Internet Explorer for fechado. Isso aumenta a privacidade, mas pode diminuir o desempenho.

CONSULTE TAMBÉM:

Navegadores suportados

Configurando o Firefox

Para garantir que o Salesforce funcione bem com o Firefox, é necessário fazer algumas configurações no navegador.

O Salesforce se esforça para testar e suportar a versão mais recente do Firefox.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Configurações obrigatórias

Certifique-se de que o Firefox aceite cookies.

1. Clique em **Ferramentas** > **Opções**.
2. Vá para o painel Privacidade.
3. Na opção `Firefox irá`, selecione **Usar configurações personalizadas para histórico**
4. Selecione a opção **Aceitar cookies de sites**.
5. Selecione a opção **Aceitar cookies de terceiros**.
6. Para a opção `Preservar cookies até`, selecione **Perderem a validade**.
7. Clique em **OK**.

Configurações avançadas

Você também pode configurar as preferências avançadas de cache para maximizar o desempenho.

1. Digite *`about:config`* na barra de endereço do navegador e pressione Enter.

2. Se for exibido um aviso, clique em **Serei cuidadoso, eu prometo!**
3. Procure as seguintes preferências e defina-as segundo o valor recomendado, clicando duas vezes sobre o nome de preferência. As alterações são aplicadas imediatamente.
4. Altere a forma como o navegador retém recursos comuns nas solicitações definindo as preferências de cache a seguir.

Preferência	Valor recomendado	Valor padrão
browser.cache.check_doc_frequency	3	3
browser.cache.disk.capacity	50.000 ou mais; aumente para usar mais espaço no disco rígido	50.000
browser.cache.disk.enable	Verdadeiro	Verdadeiro
browser.cache.disk_cache_ssl	Verdadeiro	Falso
browser.cache.memory.enable	Verdadeiro	Verdadeiro
network.http.use-cache	Verdadeiro	Verdadeiro

Nota: Você pode definir algumas dessas preferências ao clicar em **Ferramentas** > **Opções** no navegador Firefox. Consulte a Ajuda do Firefox para obter detalhes.

Dica: Definir privacy.sanitize.sanitizeOnShutdown como "Verdadeiro" faz com que o cache seja liberado quando o Firefox for fechado. Isso aumenta a privacidade, mas pode diminuir o desempenho.

Para exibir o conteúdo do seu cache, digite `about:cache` na barra de endereço do Firefox e pressione Enter.

Consulte a MozillaZine Knowledge Base e a Firefox Support Home Page para obter mais informações sobre essas e outras preferências.

CONSULTE TAMBÉM:

Navegadores suportados

Entendendo seu acesso a elementos de interface do usuário, registros e campos

O administrador pode personalizar diversas áreas para proteger os dados da empresa. Além disso, os usuários das organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer podem controlar o acesso que outros usuários têm a seus dados compartilhando registros individualmente com os colegas.

Para determinar se você pode acessar os dados, revise esta tabela:

Ação	Acesso necessário
Para exibir uma guia:	• É preciso ter a permissão de "Leitura" nos registros dentro daquela guia. • Certifique-se de personalizar sua exibição pessoal a ser mostrada na guia.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Ação	Acesso necessário
Para exibir um registro:	• Confirme se você tem a permissão de "Leitura" para o tipo de registro que deseja visualizar. • As organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer podem definir um modelo de compartilhamento que determine o acesso que os usuários têm a registros que não possuem. Dependendo do modelo de compartilhamento, o proprietário talvez tenha de compartilhar o registro com você, no caso de você não ser o proprietário do registro ou estar acima do proprietário na hierarquia de papéis. • As organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer podem usar o gerenciamento de território para conceder acesso a contas, oportunidades e casos.
Para exibir um campo:	• Confirme se você tem a permissão de "Leitura" para o tipo de registro do campo. • No caso de organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited e Performance, verifique a segurança do nível de campo. As configurações de segurança em nível de campo podem impedi-lo de ver o campo. • Verifique seu layout de página. Dependendo das configurações de seu layout de página, você pode ver alguns campos e não outros.
Para editar um campo:	• Confirme se você tem a permissão de "Edição" para o tipo de registro do campo. • No caso de organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited e Performance, verifique a segurança do nível de campo. As configurações de segurança em nível de campo podem definir um campo como de "Somente leitura". • Verifique seu layout de página, pois ele pode definir os campos como de somente leitura.
Para exibir uma lista relacionada:	• Confirme se você tem a permissão de "Leitura" para o tipo de registro exibido na lista relacionada. • Verifique seu layout de página. Dependendo das configurações de seu layout de página, você pode ver alguns campos e não outros.

Ação	Acesso necessário
Para exibir um botão ou link:	• Confirme se você tem a permissão necessária para executar a ação. Os botões e os links são exibidos apenas para os usuários que têm as permissões de usuário adequadas para usá-los.

CONSULTE TAMBÉM:

Concedendo acesso a registros

Exibindo os usuários com acesso aos seus registros

Níveis de acesso ao registro

Personalizando sua exibição

É possível personalizar a exibição do Salesforce por meio das suas configurações pessoais.

- Personalize as guias exibidas no seu aplicativo e a ordem delas
- Personalize o que é exibido nas suas páginas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Personalizar suas guias

Especifique quais guias são exibidas ao fazer login ou, se tiver vários aplicativos, quais guias são exibidas em cada aplicativo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Personalizar minhas`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Personalizar minhas guias**. Nenhum resultado? Insira *`Exibição`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Alterar minha exibição**.
2. Se tiver acesso a vários aplicativos, selecione o aplicativo cujas guias você deseja personalizar na lista suspensa `Aplicativos personalizados`.
   Por padrão, você verá as guias do aplicativo personalizado selecionado definidas para o seu perfil.

   Nota: A primeira guia exibida quando ao selecionar um aplicativo poderá ser alterada se o administrador alterar a guia de apresentação padrão do aplicativo.
3. Se desejar, adicione cada guia que gostaria de exibir e altere a ordem de exibição das guias selecionadas.
4. Salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar suas páginas

Localizar suas configurações pessoais

Personalizar suas páginas

Especifique as listas relacionadas que aparecem nas páginas de detalhes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

1. Em suas configurações pessoais, insira *Personalizar minhas* na caixa Busca rápida e selecione **Personalizar minhas páginas**. Nenhum resultado? Insira *Exibição* na caixa Busca rápida e selecione **Alterar minha exibição**.

   Para a guia Início, selecione o instantâneo do painel a ser exibido nela. O link para personalizar a guia Início só estará disponível se o administrador tiver personalizado o layout da sua home page para incluir um painel.

   Para todas as outras guias, especifique as listas relacionadas que serão exibidas nas páginas de detalhes.

   - Para adicionar ou remover listas relacionadas, selecione uma lista relacionada e clique na seta para **Adicionar** ou **Remover**.

     Nota: Essa configuração pode mudar se o seu administrador alterar o layout de página de uma guia em particular.

   - Para alterar a ordem das listas relacionadas, selecione o título de uma lista na caixa Lista selecionada e clique na seta **Para cima** ou **Para baixo**.

2. Salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar suas guias

Localizar suas configurações pessoais

Adicionando guias de itens usados com frequência

A interface de usuário do Salesforce é composta de guias que servem de pontos de partida para visualizar, adicionar e editar informações de um objeto. Aplicativos diferentes podem ter conjuntos diferentes de guias. Adicione guias em itens usados com frequência em qualquer aplicativo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

1. Clique no ícone de Adição ( ) que aparece à direita das guias atuais.
   A página Todas as guias é exibida. Por padrão, ela mostra todas as guias disponíveis para exibir ou adicionar.
2. Se você quiser ver uma lista apenas com as guias de um aplicativo específico, selecione o aplicativo na lista suspensa Exibir.
3. Clique em **Personalizar minhas guias**.
4. Na lista suspensa Aplicativo personalizado, selecione o aplicativo onde deseja que a guia apareça.
   Por exemplo, se você quiser que a guia Ideias apareça no seu aplicativo de Marketing, selecione *Marketing* e a guia Ideias aparecerá apenas nesse aplicativo.
5. Use as setas **Adicionar** e **Remover** para mover guias da lista Guias disponíveis para a lista Guias selecionadas. Use as setas **Para cima** e **Para baixo** para alterar a ordem das guias.
6. Clique em **Salvar**.
7. Se você tiver adicionado uma guia a um aplicativo que não está usando ativamente, abra-o para ver sua nova guia.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo as guias disponíveis do Salesforce

Exibindo as guias disponíveis do Salesforce

Para exibir todas as guias disponíveis no Salesforce, clique no ícone de adição (+) ao lado das guias principais.

Nesta página, você pode:

- Clicar em qualquer nome de guia para acessar rapidamente esta guia.
- Usar a lista suspensa `Exibir` para ver o logotipo e as guias incluídas de cada aplicativo, se você tiver vários aplicativos.
- Clicar em **Personalizar minhas guias** para alterar como as guias serão exibidas na tela.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando guias de itens usados com frequência

Acessibilidade

Visão geral de padrões de acessibilidade

Saiba mais sobre os padrões que a Salesforce segue para projetar aplicativos que levam em consideração a acessibilidade.

A Salesforce está comprometida a oferecer aplicativos corporativos sob demanda acessíveis a todos os indivíduos, incluindo usuários que trabalham com dispositivos auxiliares, tais como software de reconhecimento de fala e leitores de tela. Para ajudar a cumprir nossa meta de design universal, a Salesforce segue as melhores práticas reconhecidas internacionalmente na Seção 508 da Lei de Reabilitação e as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo da Web (WCAG) 2.0 Nível AA tanto quanto possível.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Nosso Modelo voluntário de acessibilidade de produtos (VPAT) é uma ferramenta usada para documentar a conformidade de um produto com os padrões de acessibilidade de acordo com a Seção 508 da Lei de Reabilitação e inclui uma avaliação da acessibilidade dos nossos produtos.

Requisitos gerais de acessibilidade

Considere os seguintes requerimentos ao usar o Salesforce.

- O suporte a JavaScript deve estar disponível e ativado.
- Após um período especificado de inatividade, uma janela pop-up de tempo limite da sessão será exibida automaticamente, perguntando se você deseja fazer logout ou continuar trabalhando. Seu administrador pode definir este intervalo de tempo ou desativá-lo totalmente. Seu navegador deve permitir pop-ups no Salesforce; caso contrário, você não receberá um aviso sobre o próximo tempo limite.
- Os recursos Piloto e Beta talvez não estejam acessíveis.

Navegadores recomendados

Para testes gerais de acessibilidade, a Salesforce usa a versão mais atual do Mozilla® Firefox® e Microsoft® Internet Explorer® no Windows® e o Apple® Safari® no OS X®.

Comunicando a Salesforce sobre problemas de acessibilidade

Para acessar a documentação, os artigos da base de conhecimentos ou para entrar em contato com o suporte ao cliente, selecione o link **Ajuda e treinamento** na parte superior de qualquer página.

Para informar sobre qualquer problema de acessibilidade ou solicitar um formato alternativo de qualquer documento, envie um email para accessibility@salesforce.com.

Nota: O suporte ao cliente não está disponível para os usuários de Personal e Developer Editions. Além disso, a base de conhecimentos online não está disponível para os usuários do Developer Edition. Todos os usuários podem entrar em contato com accessibility@salesforce.com em inglês em caso de dúvidas relacionadas à acessibilidade.

Visão geral do modo de acessibilidade

Saiba como ao modo de acessibilidade muda sua experiência ao usar o Salesforce.

O Salesforce inclui modo alternativo de interface que permite aos usuários com dispositivos auxiliares, tais como softwares de reconhecimento de fala e leitores de tela, trabalharem com o Salesforce com maior eficácia. A maioria dos novos recursos são projetados considerando a acessibilidade e são inerentemente acessíveis no modo padrão. Contudo, você poderá crer que o modo de acessibilidade atende melhor às suas necessidades, especialmente ao usar softwares de reconhecimento de fala ou leitura de tela para criar relatórios e planilhas ou ainda para interagir com visualizações em lista.

O modo de acessibilidade inclui a funcionalidade total do Salesforce com as modificações detalhadas aqui para criar uma melhor experiência para os usuários com dispositivos auxiliares.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Recursos do modo de acessibilidade que aprimoram a usabilidade

- Acesse as páginas de configurações a partir de um link de Configurações na parte superior da página.
- Os menus suspensos incluem um botão **Ir** que você deve selecionar para navegar até a opção escolhida na lista suspensa.
- Os botões do menu são gerados como uma lista suspensa com um botão **Ir**.
- Páginas sobrepostas são exibidas como janelas pop-up separadas.
- O editor HTML é substituído por uma caixa de texto. Esta caixa de texto só aceita HTML e não reconhece entradas de texto simples, como retornos de carro. Para separar o conteúdo, você precisa usar as marcas HTML de quebras de parágrafo ou de linha.
- Ao visualizar um painel, o filtro de auto-preenchimento `Exibir painel` será substituído por um menu suspenso padrão.
- O link **Editar colunas**, na página Gerenciar membros, que pode ser acessado pelo botão suspenso Gerenciar membros na página de detalhe da campanha, vira um botão suspenso. A página adicional Editar colunas é substituída por uma página de configuração padrão.
- Clicar em uma reunião solicitada na lista relacionada Atividades abertas e em alguns modos de exibição de lista não abre a página de detalhes da reunião. Em vez disso, é aberta uma caixa de diálogo que o instrui a entrar em contato com o organizador para obter detalhes sobre a reunião solicitada.
- A lista suspensa **Ativar meu email** em um grupo do Chatter é exibida como um link de **Configurações de email do Chatter** que abre suas configurações para receber o email do Chatter.

Recursos de calendário desativados

- Sobreposições de detalhes de compromissos na visualização de calendário
- Edição por arrastar e soltar
- Agendamento por arrastar-e-soltar

- Compromissos do tipo clicar e criar
- O botão **Solicitação de nova reunião**, na lista relacionada Atividades abertas

  Nota: Por isso, você não pode solicitar uma reunião no modo de acessibilidade, e a subguia Reuniões solicitadas da seção Calendário da guia Início não exibe nenhuma reunião.

Recursos de relatórios e do painel desativados

- Edição arrastar-e-soltar no criador de painel
- Criação e edição de relatórios no criador de relatórios

  Nota: O criador de relatórios é necessário para criar ou editar relatórios combinados e relatórios contendo filtros cruzados ou grupos. Os usuários com o modo de acessibilidade ativado podem executar esses relatórios, mas não podem criá-los ou editá-los. Para criar relatórios no modo de acessibilidade, é preciso usar o assistente de relatórios.

- Arrastar e soltar para mover relatórios e painéis entre pastas

Recursos de exibição em lista desativados

- Links de navegação da lista relacionada
- Os seguintes recursos de lista avançados:
  - Edição inline
  - Reorganizar e ajustar a largura das colunas
  - Edição, exclusão e atualização da exibição em lista atual
  - Alteração do número de registros exibidos por página
  - Pular para uma página de resultados específica

Outros recursos desativados

- O botão **Verificar ortografia** para as soluções
- A página Gerenciar membros mais recente
- O menu suspenso **Marcas recentes** quando você adiciona o componente da marca na barra lateral
- Ao encontrar oportunidades semelhantes, a barra lateral Critérios de correspondência, na página de resultados da pesquisa
- A lista de perguntas semelhantes quando você digita uma pergunta na comunidade de respostas

  Dica: Usuários com o modo de acessibilidade ativado devem usar a caixa de pesquisa da guia Respostas para ver se a pergunta já foi respondida antes de publicarem-na.

Ativar o modo de acessibilidade

Otimize sua experiência usando o Salesforce com dispositivos auxiliadores, tais como o software de reconhecimento de fala e leitores de tela, habilitando o modo de acessibilidade.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Acessibilidade* na caixa Busca rápida e selecione **Acessibilidade**. Nenhum resultado correspondente? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Selecione Modo de acessibilidade.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Recomendações para acessibilidade no Salesforce

Localizar suas configurações pessoais

Recomendações para acessibilidade no Salesforce

Saiba mais sobre os recursos de acessibilidade do Salesforce destinados a usuários com dispositivos auxiliares, tais como software de reconhecimento de fala e leitores de tela.

Veja algumas recomendações para ajudá-lo a trabalhar com o Salesforce:

- Usuários de teclado com deficiência visual
- Usuários de leitores de tela
- Usuários surdos ou deficientes auditivos
- Usuários de cores específicas
- Usuários com pouca visão que precisam de aumento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar o modo de acessibilidade

Usuários de teclado com problemas de visão

Esses recursos do Salesforce ajudam a garantir uma experiência acessível:

- O Modo de acessibilidade ajuda você a trabalhar com mais eficácia no Salesforce, especialmente em relatórios, painéis e exibições em lista. Consulte Visão geral do modo de acessibilidade na página 41 para obter mais informações.
- Áreas selecionadas da tela incluem realce para proporcionar uma indicação visual do foco na tela.
- Esses elementos são identificados em nossa marcação de página para ajudá-lo a interagir com eles:
  - Os cabeçalhos são marcados como tal em vez do conjunto de campos e elementos de legendas para o agrupamento de controles de formulário.
  - O principal cabeçalho da página (normalmente no início da área de conteúdo principal) é um cabeçalho de nível 1. Você poderá alternar para esse cabeçalho com uma tecla de atalho.
  - As tabelas de dados têm uma marcação de tabela de dados (exceto exibições em lista avançadas apenas no Modo padrão) para auxiliar na identificação dos cabeçalhos para cada célula.
  - As listas fornecidas na área de conteúdo principal são marcadas como listas.

- Um link para pular (primeiro link focável do teclado em cada página) permitir alternar o foco para o início da área de conteúdo principal. Isso geralmente ignora os menus de navegação anteriores à área de conteúdo principal, reduzindo bastante o número de vezes que a tecla tab teria de ser pressionada para acessar a área de conteúdo principal da página.
- O foco do teclado é colocado dentro das caixas de diálogo quando estão abertas, permanecendo travado até que a caixa de diálogo seja fechada.
- Nas páginas de edição, o foco do teclado adotará como padrão o primeiro campo editável da página. Quando você criar ou editar uma tarefa ou compromisso, o foco do teclado adotará como padrão o campo Assunto, independentemente de seu local na página.
- Botões, links e campos que não estão ativos são rotulados com um atributo "desativado". Por exemplo, quando você usa um assistente com várias etapas, alguns botões podem estar desativados até você selecionar uma opção específica.

Usuários de leitores de tela

Os aplicativos sob demanda do Salesforce são projetados para aproveitar os recursos mais modernos e mais amplamente usados em softwares de leitura de tela. Embora você possa encontrar muitas combinações de navegadores e leitores de tela que funcionam bem, recomendamos usar as versões mais recentes do Mozilla® Firefox® e JAWS® ou NVDA com o Salesforce.

Esses recursos do Salesforce ajudam a garantir uma experiência acessível:

- O Modo de acessibilidade ajuda você a trabalhar com mais eficácia no Salesforce, especialmente em relatórios, painéis e exibições em lista. Consulte Visão geral do modo de acessibilidade na página 41 para obter mais informações.
- Imagens importantes têm alternativas de texto equivalentes à finalidade da imagem. Imagens não importantes têm equivalentes de texto vazios ou são implementadas via CSS. As imagens que mostram informações detalhadas também são links para os dados de origem. Por exemplo, os Painéis contêm gráficos e tabelas visuais. Para acessar os dados de relatório usados para gerar a tabela ou o gráfico, basta selecionar o componente do painel.

  Nota: O relatório subjacente pode conter outros dados além dos representados no componente do painel. Além disso, o relatório subjacente pode conter alguns dados aos quais você não tem acesso para exibição devido às configurações de compartilhamento.

- Esses elementos são identificados em nossa marcação de página para ajudá-lo a interagir com eles:
  - Os cabeçalhos são marcados como tal em vez do conjunto de campos e elementos de legendas para o agrupamento de controles de formulário.
  - O principal cabeçalho da página (normalmente no início da área de conteúdo principal) é um cabeçalho de nível 1. Você poderá alternar para esse cabeçalho com uma tecla de atalho.
  - As tabelas de dados têm uma marcação de tabela de dados (exceto exibições em lista avançadas apenas no Modo padrão) para auxiliar na identificação dos cabeçalhos para cada célula.
  - As listas fornecidas na área de conteúdo principal são marcadas como listas.
- Um link para pular (primeiro link focável do teclado em cada página) permitir alternar o foco para o início da área de conteúdo principal. Isso geralmente ignora os menus de navegação anteriores à área de conteúdo principal, reduzindo bastante o número de vezes que a tecla tab teria de ser pressionada para acessar a área de conteúdo principal da página.
- O foco do teclado é colocado dentro das caixas de diálogo quando estão abertas, permanecendo travado até que a caixa de diálogo seja fechada.
- Nas páginas de edição, o foco do teclado adotará como padrão o primeiro campo editável da página. Quando você criar ou editar uma tarefa ou compromisso, o foco do teclado adotará como padrão o campo Assunto, independentemente de seu local na página.
- Botões, links e campos que não estão ativos são rotulados com um atributo "desativado". Por exemplo, quando você usa um assistente com várias etapas, alguns botões podem estar desativados até você selecionar uma opção específica.

Além disso, recomendamos habilitar essas configurações da web personalizadas no seu leitor de tela:

- Defina as páginas para atualização automática.

- Ative os anúncios de atualização de região ao vivo.
- Defina os links de texto para mostrar os títulos. Essa configuração garante que o leitor de tela anuncie as informações apresentadas pelo atributo de título de um link, como um aviso de que será aberta uma nova janela.
- Defina os cabeçalhos para anunciar Cabeçalhos e Níveis. A marcação do cabeçalho é usada para dar contexto e também navegação.
- Adicione símbolos comuns, como @ (em) para mencionar pessoas em publicações e comentários do Chatter, para que o dicionário do seu leitor de tela possa personalizar como eles são anunciados por padrão.

Usuários surdos ou deficientes auditivos

O Salesforce oferece demonstrações em vídeo hospedados no YouTube. Para visualizar legendas sincronizadas para vídeos, clique em `Assistir no YouTube.com` no canto inferior direito dos vídeos incorporados.

Usuários de cores específicas

O navegador e o sistema operacional não alteram as cores exibidas nas imagens, e o Salesforce implementa muitas imagens como imagens de fundo (que não são exibidas quando as configurações do navegador e do sistema operacional referentes à exibição em cores estão em vigor). Se você depende das configurações do navegador e do sistema operacional para alterar a exibição para determinada combinação de cores, talvez seja preciso:

- exibir alternativas de texto de imagens para acessar as informações fornecidas por imagens importantes.
- Substituir nosso CSS para três classes: assistiveText, zen-assistiveText. Em seguida, defina as configurações do navegador como desejar.

Além disso:

- Alguns gráficos (por exemplo, em relatórios e painéis) se baseiam nas cores para exibir informações. Se você tiver problemas para interpretar as informações nos gráficos, selecione `Paleta daltônica em gráficos` na sua página de detalhes pessoais. Essa opção define uma paleta de cores alternativa para gráficos que foi otimizada para usuários daltônicos. Os emails de painel não usam a paleta alternativa. Você também pode clicar em um gráfico para exibir seu relatório de origem.
- Os painéis contêm gráficos e tabelas visuais. Para acessar os dados de relatório usados para gerar a tabela ou o gráfico, basta selecionar o componente do painel.

  Nota: O relatório subjacente pode conter outros dados além dos representados no componente do painel. Além disso, o relatório subjacente pode conter alguns dados aos quais você não tem acesso para exibição devido às configurações de compartilhamento.

Usuários com pouca visão que precisam de aumento

O Salesforce suporta ferramentas de ampliação do sistema operacional, do navegador e de outras empresas. Ajuste as configurações de zoom para atender às suas necessidades.

Esses elementos são identificados na marcação de nossa página. Você pode alterar os estilos desses elementos para ajudar a identificá-los.

- Os cabeçalhos são marcados como tal em vez do conjunto de campos e elementos de legendas para o agrupamento de controles de formulário.
- O principal cabeçalho da página (normalmente no início da área de conteúdo principal) é um cabeçalho de nível 1. Você poderá alternar para esse cabeçalho com uma tecla de atalho.
- As tabelas de dados têm uma marcação de tabela de dados (exceto exibições em lista avançadas apenas no Modo padrão) para auxiliar na identificação dos cabeçalhos para cada célula.
- As listas fornecidas na área de conteúdo principal são marcadas como listas.

Perguntas frequentes de configuração

Perguntas frequentes sobre exibição

- A quais idiomas o Salesforce oferece suporte?
- Por que não vejo alguns botões e links?
- Por que não vejo janelas pop-up no Salesforce como caixas de diálogo de pesquisa e a janela Ajuda e treinamento?
- Por que meus dados desaparecem quando pressiono a tecla Backspace ao editar um registro?
- Posso alterar ou excluir a lista suspensa de entradas que são exibidas quando edito um campo de texto?

A quais idiomas o Salesforce oferece suporte?

O Salesforce oferece três níveis de suporte a idiomas: idiomas totalmente suportados, idiomas do usuário final e idiomas somente da plataforma. Cada idioma é identificado por um código de idioma de dois caracteres, como `en`, ou um código de localidade de cinco caracteres, como en-AU.

Além do suporte a idiomas do Salesforce, você pode localizar suas organizações de duas maneiras. O workbench de tradução permite que você especifique idiomas que você deseja traduzir, atribua tradutores a idiomas, crie traduções para personalizações feitas na sua organização do Salesforce e substitua rótulos e traduções de pacotes gerenciados. Qualquer coisa, desde valores da lista de opções a campos personalizados, pode ser traduzida de modo que os seus usuários globais podem usar todo o Salesforce em seus idiomas.

A segunda opção é renomear guias e campos no Salesforce. Se o seu aplicativo personalizado usar apenas algumas guias e campos padrão do Salesforce, você poderá traduzi-los.

Idiomas totalmente suportados

Você pode alterar o idioma de todos os recursos, inclusive a Ajuda, para um dos seguintes idiomas totalmente suportados na Configuração, inserindo *`Informações sobre a empresa`* na caixa `Busca rápida`, selecionando **Informações sobre a empresa** e depois selecionando **Editar**.

- Chinês (Simplificado): `zh_CN`
- Chinês (Tradicional): `zh_TW`
- Dinamarquês: `da`
- Holandês: `nl_NL`
- Inglês: `en_US`
- Finlandês: `fi`
- Francês: `fr`
- Alemão: `de`
- Italiano: `it`
- Japonês: `ja`
- Coreano: `ko`
- Norueguês: `não`
- Português (Brasil): `pt_BR`
- Russo: `ru`
- Espanhol: `es`
- Espanhol (México): `es_MX`

- Sueco: `sv`
- Tailandês: `th`

Nota:

- Espanhol (México) volta para Espanhol em traduções definidas pelo cliente.
- Embora a interface do usuário do Salesforce seja totalmente traduzida para o tailandês, a Ajuda permanece em inglês.

Idiomas do usuário final

Os idiomas do usuário final são úteis para organizações multilíngues ou parceiros que falem outro idioma que não seja o idioma padrão da empresa. No caso de idiomas do usuário final, o Salesforce fornece rótulos traduzidos para todas as páginas e objetos padrão, *exceto* páginas administrativas, Configuração e Ajuda. Quando você especifica um idioma do usuário final, os rótulos e a Ajuda que não estão traduzidos aparecem em inglês. Os idiomas do usuário final destinam-se exclusivamente a uso pessoal pelos usuários finais. Não use idiomas do usuário final como idiomas corporativos. A Salesforce não fornece suporte ao cliente em idiomas do usuário final.

Os idiomas do usuário final incluem:

- Árabe: `ar`
- Búlgaro: `bg`
- Croata: `hr`
- Tcheco: `cs`
- Inglês (Reino Unido): `en_GB`
- Grego: `el`
- Hebraico: `iw`
- Húngaro: `hu`
- Indonésio: `in`
- Polonês: `pl`
- Português (Portugal): `pt_PT`
- Romeno: `ro`
- Eslovaco: `sk`
- Esloveno: `sl`
- Turco: `tr`
- Ucraniano: `uk`
- Vietnamita: `vi`

Nota: A Salesforce fornece suporte limitado a idiomas com escrita da direita para a esquerda — árabe e hebraico — para os recursos a seguir.

- Live Agent
- Casos
- Contas

Esses recursos têm suporte apenas no site completo do Salesforce (não no Salesforce1 ou em outros clientes móveis). Não há garantia de que os idiomas com escrita da direita para a esquerda funcionem com qualquer outro recurso do Salesforce e não há planos de expandir a lista de recursos com suporte.

Os recursos sem suporte para idiomas com escrita da direita para a esquerda incluem, entre outros, os mencionados a seguir.

- Criador de relatórios

- Geração de PDFs de cotações
- Previsão personalizável
- Emails
- Salesforce Knowledge
- Feeds
- Comunidades

A ausência de um recurso nesta lista não implica na existência de suporte. Somente Live Agent, casos e contas têm suporte com idiomas com escrita da direita para a esquerda.

Idiomas somente plataforma

Em situações em que o Salesforce não fornece traduções padrão, use idiomas somente da plataforma para localizar aplicativos e funcionalidades personalizadas que você tenha criado com base na plataforma Salesforce1. Você pode traduzir itens como rótulos personalizados, objetos personalizados e nomes de campos. Também é possível renomear a maioria dos objetos, rótulos e campos padrão. Os textos informativos e de rótulos que não sejam de campo não podem ser traduzidos.

Idiomas somente de plataforma estão disponíveis em todos os locais do aplicativo em que é possível selecionar um idioma. No entanto, quando você seleciona um idioma somente de plataforma, todos os rótulos padrão do Salesforce adotam como padrão o inglês ou, em alguns casos, um idioma do usuário final ou com suporte total.

Quando é especificado um idioma somente de plataforma, os rótulos de objetos e campos padrão voltam para inglês, exceto:

- Inglês (Austrália), Inglês (Índia), Inglês (Malásia) e Inglês (Filipinas) voltam para Inglês (Reino Unido).
- Alemão (Áustria) e Alemão (Suíça) voltam para Alemão.
- Francês (Canadá) volta para Francês.
- Romeno (Moldávia) volta para Romeno.
- Montenegrino volta para Sérvio (Latino).
- Português (Portugal) volta para Português (Brasil).

No momento, há suporte para os idiomas somente de plataforma a seguir.

- Albanês: `sq`
- Árabe (Argélia): `ar_DZ`
- Árabe (Bahrein): `ar_BH`
- Árabe (Egito): `ar_EG`
- Árabe (Iraque): `ar_IQ`
- Árabe (Jordânia): `ar_JO`
- Árabe (Kuwait): `ar_KW`
- Árabe (Líbano): `ar_LB`
- Árabe (Líbia): `ar_LY`
- Árabe (Marrocos): `ar_MA`
- Árabe (Omã): `ar_OM`
- Árabe (Qatar): `ar_QA`
- Árabe (Arábia Saudita): `ar_SA`
- Árabe (Sudão): `ar_SD`
- Árabe (Síria): `ar_SY`

- Árabe (Tunísia): `ar_TN`
- Árabe (Emirados Árabes Unidos): `ar_AE`
- Árabe (Iêmen): `ar_YE`
- Armênio: `hy`
- Basque: `eu`
- Bósnio: `bs`
- Bengali: `bn`
- Chinês (Simplificado — Cingapura): `zh_SG`
- Chinês (Tradicional — Hong Kong): `zh_HK`
- Inglês (Austrália): `en_AU`
- Inglês (Canadá): `en_CA`
- Inglês (Hong Kong): `en_HK`
- Inglês (Índia): `en_IN`
- Inglês (Irlanda): `en_IE`
- Inglês (Malásia): `en_MY`
- Inglês (Filipinas): `en_PH`
- Inglês (Cingapura): `en_SG`
- Inglês (África do Sul): `en_ZA`
- Estoniano: `et`
- Francês (Bélgica): `fr_BE`
- Francês (Canadá): `fr_CA`
- Francês (Luxemburgo): `fr_LU`
- Francês (Suíça): `fr_CH`
- Georgiano: `ka`
- Alemão (Áustria): `de_AT`
- Alemão (Luxemburgo): `de_LU`
- Alemão (Suíça): `de_CH`
- Hindi: `hi`
- Islandês: `is`
- Irlandês: `ga`
- Italiano (Suíça): `it_CH`
- Letão: `lv`
- Lituano: `lt`
- Luxemburguês: `lb`
- Macedônio: `mk`
- Malaio: `ms`
- Maltês: `mt`
- Romeno (Moldávia): `ro_MD`
- Montenegrino: `sh_ME`
- Romanche: `rm`

- Sérvio (Cirílico): `sr`
- Sérvio (Latim): `sh`
- Espanhol (Argentina): `es_AR`
- Espanhol (Bolívia): `es_BO`
- Espanhol (Chile): `es_CL`
- Espanhol (Colômbia): `es_CO`
- Espanhol (Costa Rica): `es_CR`
- Espanhol (República Dominicana): `es_DO`
- Espanhol (Equador): `es_EC`
- Espanhol (El Salvador): `es_SV`
- Espanhol (Guatemala): `es_GT`
- Espanhol (Honduras): `es_HN`
- Espanhol (Nicarágua): `es_NI`
- Espanhol (Panamá): `es_PA`
- Espanhol (Paraguai): `es_PY`
- Espanhol (Peru): `es_PE`
- Espanhol (Porto Rico): `es_PR`
- Espanhol (Estados Unidos): `es_US`
- Espanhol (Uruguai): `es_UY`
- Espanhol (Venezuela): `es_VE`
- Tagalo: `tl`
- Tâmil: `ta`
- Urdu: `ur`
- Galês: `cy`

Por que não vejo alguns botões e links?

Os botões e os links são exibidos apenas para os usuários que têm as permissões adequadas para usá-los. Por exemplo, os usuários que não têm a permissão "Excluir" em oportunidades não vêem o botão **Excluir** na página de detalhes de uma oportunidade nem o link **Excluir** na lista relacionada da oportunidade.

Por que não vejo janelas pop-up no Salesforce como caixas de diálogo de pesquisa e a janela Ajuda e treinamento?

Se as configurações de bloqueio de pop-up do seu navegador forem configuradas para a segurança máxima, você não será capaz de visualizar nenhuma janela de pop-up dentro do Salesforce, mesmo as que fornecem funcionalidades necessárias, como o pop-up do calendário para escolher uma data em uma atividade, diálogos de pesquisa para seleção de um registro, a janela Ajuda e treinamento, e mais.

Para testar as configurações de pop-up:

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Lembretes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Lembretes e alertas**. Nenhum resultado? Insira *`Informações pessoais`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**.
2. Clique em **Visualizar alerta de lembrete**.

Para permitir as janelas pop-up do Salesforce, adicione o Salesforce como site confiável nas configurações de bloqueio de pop-up do seu navegador. Consulte a Ajuda online do navegador para obter instruções específicas.

Alguns complementos do navegador, como a barra de ferramentas do Google, também têm bloqueio de pop-up. Consulte a documentação de software dos produtos para obter os detalhes sobre como configurá-los a fim de permitir a exibição das janelas pop-up do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar suas configurações pessoais

Por que meus dados desaparecem quando pressiono a tecla Backspace ao editar um registro?

Algumas versões do Internet Explorer utilizam a tecla Backspace como atalho de teclado para o botão Voltar do navegador. Quando você pressiona a tecla Backspace e o cursor não está em um campo de texto, o navegador volta à página anterior, dando a impressão de que os dados foram perdidos. Para recuperar os dados e retornar à página em que você estava trabalhando, clique no botão Avançar do navegador.

Posso alterar ou excluir a lista suspensa de entradas que são exibidas quando edito um campo de texto?

Não. Essas entradas com preenchimento automático exibidas quando você está editando determinados campos de texto são um recurso do Internet Explorer. O navegador memoriza os textos que você digitou anteriormente e fornece uma lista dessas entradas para você, para preencher automaticamente o campo. Para desativar esse recurso, clique em **Ferramentas** na barra de menus do navegador, selecione **Opções da Internet**, clique na guia **Conteúdo** e depois escolha o botão em **Preenchimento automático** para alterar a configuração do navegador.

Navegar no Salesforce

Abrir outro aplicativo

Não encontrou o recurso que precisa usar? Talvez ele esteja em outro aplicativo. Veja todos os aplicativos disponíveis no menu suspenso e selecione o que você precisa.

Para usar os recursos disponíveis em um aplicativo do Salesforce diferente daquele que está aberto, é preciso abrir o outro aplicativo. Outros aplicativos incluem Salesforce Marketing, Call Center e aplicativos personalizados para sua organização.

Sua organização também pode usar aplicativos conectados. Aplicativos conectados incluem aplicativos de produtividade, como Gmail™ e Microsoft Office 365™, ou outros aplicativos para ajudar você a trabalhar. Se o administrador adicionou esses aplicativos à sua organização, eles serão exibidos no Iniciador de aplicativos.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience e Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

NESTA SEÇÃO:

Abrir outro aplicativo Salesforce no Salesforce Classic

É fácil navegar entre aplicativos Salesforce, como o aplicativo Vendas e o aplicativo Marketing.

Abrir um aplicativo a partir do Iniciador de aplicativos no Salesforce Classic

Navegue entre seus aplicativos Salesforce e aplicativos conectados a partir de um único menu.

Abrir outro aplicativo no Lightning Experience
Use Pesquisar ou o Iniciador de aplicativos para navegar entre todos os seus aplicativos.

Abrir outro aplicativo Salesforce no Salesforce Classic

É fácil navegar entre aplicativos Salesforce, como o aplicativo Vendas e o aplicativo Marketing.

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

Para usar os recursos disponíveis em um aplicativo do Salesforce diferente daquele que está aberto, é preciso abrir o outro aplicativo. É possível ter um aplicativo aberto por vez e o aplicativo aberto será aberto da próxima vez que você efetuar login no Salesforce.

Para abrir um aplicativo: No canto superior direito de qualquer página do Salesforce, selecione o aplicativo que deseja no menu suspenso de aplicativos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar um aplicativo:
- Acesse esse aplicativo conforme especificado no seu perfil de usuário ou conjunto de permissões.

Abrir um aplicativo a partir do Iniciador de aplicativos no Salesforce Classic

Navegue entre seus aplicativos Salesforce e aplicativos conectados a partir de um único menu.

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

Você deve ter acesso a um aplicativo Salesforce ou a um aplicativo conectado para ver e abrir o mesmo no Iniciador de aplicativos.

Para abrir o Iniciador de aplicativos: selecione Iniciador de aplicativos em qualquer página do Salesforce a partir do menu Aplicativo Force.com.

No Iniciador de aplicativos, clique no ícone de um aplicativo instalado para abri-lo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ver o iniciador de aplicativos:
- "Usar recursos de identidade"

Abrir outro aplicativo no Lightning Experience

Use Pesquisar ou o Iniciador de aplicativos para navegar entre todos os seus aplicativos.

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

Para abrir um aplicativo, você tem duas opções.

- Use a caixa `Pesquisar no Salesforce` na parte superior de qualquer página do Salesforce. Comece a digitar o nome do aplicativo, como "Marketing", e clique no resultado conforme aparecer. Essa pesquisa funciona para aplicativos personalizados, assim como para aplicativos conectados. A pesquisa não permite o uso de caracteres curinga nas pesquisas de aplicativos. No entanto, palavras parciais geram resultados de pesquisa de aplicativos à medida que você digita (como "Mark").
- No canto superior direito de qualquer página do Salesforce, clique no ícone Iniciador de aplicativos.

  O Iniciador de aplicativos exibe todos os seus aplicativos Salesforce disponíveis e quaisquer aplicativos conectados que o administrador tiver instalado.

É possível ter um aplicativo Salesforce aberto por vez, e o aplicativo aberto será aberto da próxima vez que você efetuar login no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar um aplicativo:

- Acesse esse aplicativo conforme especificado no seu perfil de usuário ou conjunto de permissões.

É possível abrir vários aplicativos conectados simultaneamente. Aplicativos conectados são aqueles que o administrador instala para ajudá-lo a realizar seu trabalho, como o Gmail™ e o Microsoft Office 365™. Cada aplicativo conectado é aberto em uma nova janela; portanto, configure seu bloqueador de pop-up para permitir pop-ups deste local. Caso contrário, o aplicativo conectado não abrirá.

Arraste um ícone de aplicativo de uma posição para outra e classifique pelos aplicativos mais usados.

Não vê o que deseja? Clique em **Outros itens** para ver mais aplicativos, objetos e itens. Outra opção é perguntar ao administrador se há mais aplicativos disponíveis.

Entendendo as páginas do Salesforce

Os aplicativos do Salesforce são compostos de guias e páginas. Os objetos padrão, como Contas, Contatos e Leads, e outros recursos, como o Chatter, normalmente têm guias e, a partir de uma guia, é possível navegar pelas páginas para interagir com os recursos que você está usando. Por exemplo, se você deseja criar um registro de conta, clique na guia Contas e vá até a página inicial de Contas. Clique em **Novo** para abrir a página Editar conta onde você inserirá as informações da conta. Clique em **Salvar** e você verá a página de Detalhes da conta. Volte à página inicial de Contas e a nova conta estará listada.

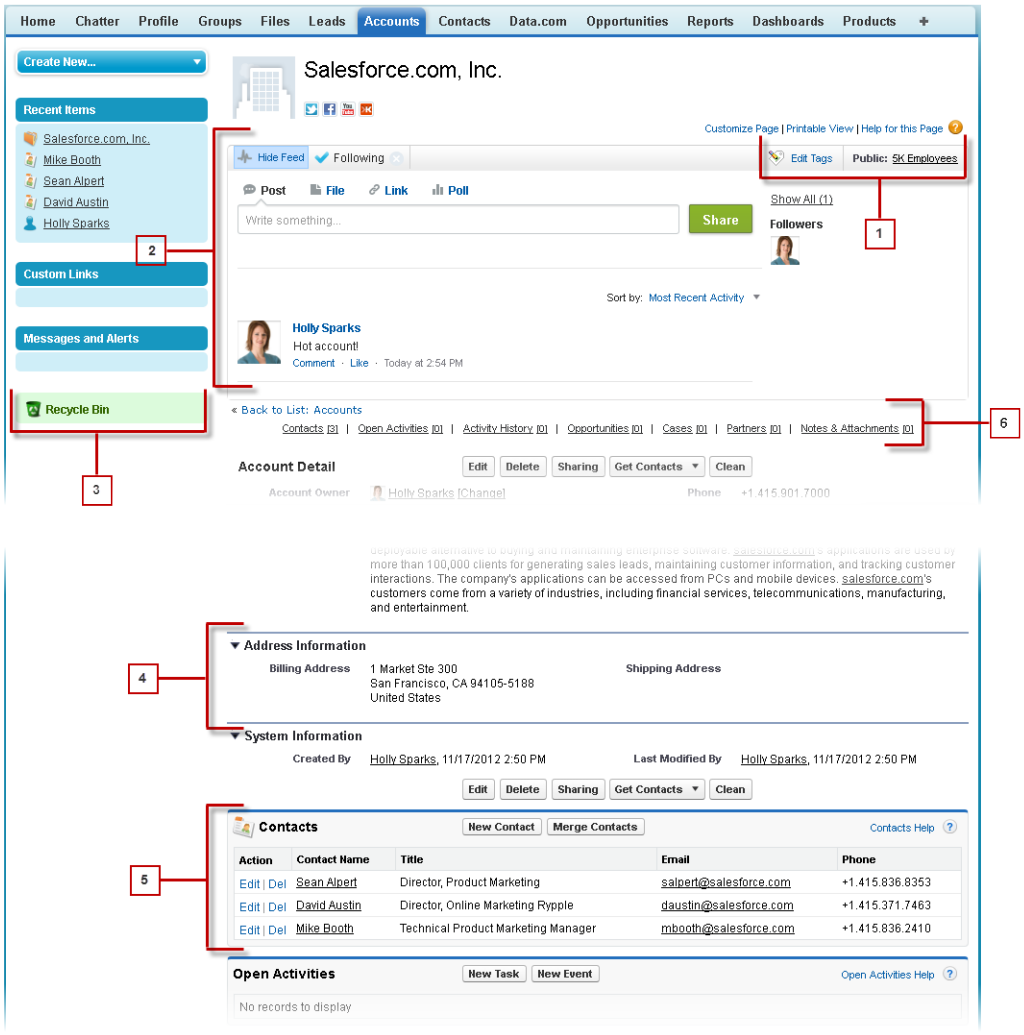
As guias do Salesforce podem ter vários tipos de páginas, incluindo páginas de Início, Editar e Detalhes, e você pode criar modos de exibição de lista para alguns objetos. O Chatter tem um tipo de página principal: um feed. E o Data.com tem uma interface de pesquisa. Os painéis e relatórios também têm seus próprios estilos de página.

O administrador do sistema normalmente configura os layouts de página para objetos padrão e ativa os recursos de navegação que sua organização pode usar, mas a interação com o Salesforce é mais fácil se você entender os elementos de página mais comuns dos objetos mais utilizados. Entre elas:

1. Uma barra de *marca*, onde é possível exibir e adicionar marcas em registros.
2. Um *feed*, onde você pode adicionar e exibir os comentários sobre um registro.
3. Uma *barra lateral*, onde se pode pesquisar e criar rapidamente novos registros, entre outras coisas.
4. *Seções* do registro, com campos principais e links.

5. *Listas relacionadas*, que agrupam e exibem links para outros registros associados àquele que você está exibindo. Você pode alterar a ordem das listas relacionadas na sua página.
6. Vários *links* que ajudam a percorrer a página ou a acessar páginas diferentes ou sites externos.

Vamos analisar esses elementos em uma página de detalhe da conta.



CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de marcas
- Entendendo a barra lateral do Salesforce
- Navegando nas páginas iniciais de objetos
- Visão geral da guia Início

Entendendo a barra lateral do Salesforce

A coluna da barra lateral que aparece à esquerda da maioria das páginas do Salesforce oferece acesso conveniente aos seguintes links e comandos.

- Pesquisar

  Use a caixa de pesquisa do cabeçalho se não tiver a pesquisa da barra lateral.

- O link Marcas e a lista suspensa Marcas recentes
- A lista suspensa Divisões
- A lista suspensa Criar novo
- Um atalho Calendário para seu último modo de exibição de calendário
- A lista Itens recentes
- Mensagens e alertas
- Links personalizados
- Um atalho para a Lixeira

As opções em sua barra lateral variam de acordo com os recursos ativados e se o administrador personalizou o layout de página.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

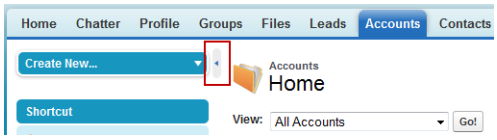
Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Exibindo e ocultando a barra lateral recolhível

Se o seu administrador tiver ativado a barra lateral recolhível, ela poderá ser exibida ou ocultada conforme necessário.

Nota: Os usuários do centro de atendimento não verão chamadas recebidas se eles reduzirem a barra lateral.

Clique na borda da barra lateral para abri-la ou fechá-la quando necessário.



EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Trabalhando com itens relacionados diretamente a partir do registro que você está exibindo

Em registros do Salesforce, links e detalhes de registros associados são agrupados em listas relacionadas. Algumas listas relacionadas permitem realizar tarefas comuns referentes ao objeto relacionado, como criar novos registros ou anexar arquivos.

Por exemplo, o registro de Lead oferece várias listas relacionadas, como Atividades abertas, que lista as atividades abertas e os campos importantes de atividade. Nessa lista relacionada, é possível criar uma nova tarefa, atividade ou solicitação de reunião. Quando uma tarefa relacionada ao lead é fechada, um link para essa ela é exibidos na lista relacionada Histórico de atividade do registro do Lead, que exibe os mesmos campos importantes como Atividades abertas e oferece outras tarefas comuns.

As listas relacionadas que você pode exibir e usar são determinadas por:

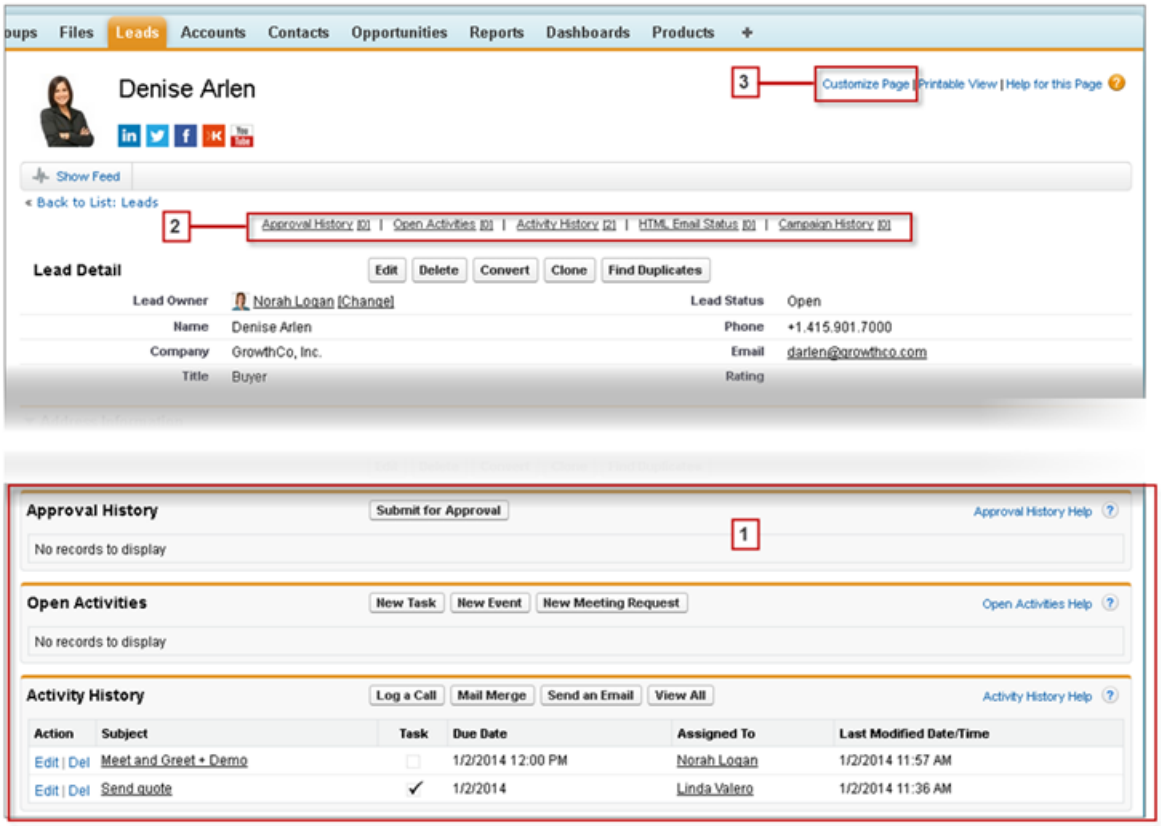
EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Todas as edições

- Suas permissões de usuário
- As personalizações da interface do usuário e do layout de página feitas pelo administrador do Salesforce
- Personalizações que você pode fazer

É fácil organizar e acessar listas relacionadas. Veja como.



1. Role a página para localizar a lista relacionada de que você precisa.
2. Se links para listas relacionadas exibidos quando se passa o mouse estiverem ativados na sua organização, clique em um deles para exibir a lista em um pop-up.
3. Clique em **Personalizar página** para selecionar e organizar as listas relacionadas disponíveis que você deseja ver.

Abrindo itens exibidos recentemente

Na seção Itens recentes da barra lateral do Salesforce, há uma lista de até 10 itens (registros, documentos, objetos personalizados etc.) que você adicionou, editou ou exibiu mais recentemente.

Para abrir a página de detalhes ou de edição de qualquer item, basta clicar no respectivo link.

Dica: Se a sua organização tiver ativado os detalhes de navegação, passe o mouse sobre um item na lista de Itens recentes para exibir informações importantes sobre o registro antes de clicar na página de detalhes ou de edição dele.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições

Nota: Seus Itens recentes talvez exibam menos de 10 itens se você tiver excluído há pouco tempo alguns itens exibidos recentemente. Da mesma forma, as listas Recente nas páginas iniciais de guia (por exemplo, a lista Leads recentes) podem exibir menos de 10 ou 25 itens se os itens tiverem sido excluídos recentemente.

Trabalhando com listas avançadas

As listas avançadas permitem que você exiba, personalize e edite rapidamente os dados de listas, agilizando sua produtividade diária. Para que sejam aproveitadas ao máximo, elas devem primeiro ser ativadas pelo administrador.

As listas avançadas permitem:

- Navegar pelos resultados da lista clicando no ícone da primeira página (**<<**), **Anterior**, **Próxima** ou no ícone da última página (**>>**) na parte inferior da lista.
- Ir para uma página específica de resultados inserindo um número na caixa de texto, no canto inferior direito e, em seguida, pressionando ENTER.
- Crie um novo modo de exibição ao clicar em **Criar novo modo de exibição**. Edite, exclua ou atualize o modo de exibição atual ao clicar em **Editar**, **Excluir** ou , respectivamente.
- Altere o número de registros exibidos por página. Clique no no canto inferior esquerdo da lista e selecione a configuração desejada. Você pode exibir 10, 25, 50, 100 ou 200 registros de uma vez. Ao alterar essa configuração, você retorna à primeira página da lista de resultados.

  Além da lista em exibição, a alteração da preferência na quantidade de registros exibidos por página será aplicada a todas as listas em todos os aplicativos do Salesforce. Além disso, se você alterar a preferência para 200, uma mensagem o advertirá sobre uma possível diminuição do desempenho.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar a edição inline em uma lista avançada:
- "Edição em massa das listas"

- Altere a largura de uma coluna arrastando o lado direito do cabeçalho da coluna com o mouse. Qualquer alteração feita na largura da coluna afetará apenas essa lista, sendo preservada até o próximo acesso à lista.

  Se você adicionar ou remover colunas de uma lista, qualquer personalização na largura da coluna dessa lista será descartada automaticamente.

- Altere a ordem de exibição das colunas arrastando o cabeçalho da coluna inteira com o mouse para a posição desejada. Se você tiver permissão para editar a definição da lista, suas alterações serão salvas automaticamente para todos os usuários que visualizam a lista. Se você não tiver permissão para editar a definição da lista, suas alterações serão descartadas quando sair da página.
- Altere o número e a ordem das colunas exibidas clicando em **Editar** ao lado da lista suspensa no canto superior direito.
- Se o administrador tiver ativado a edição inline da sua organização, edite registros únicos diretamente na lista clicando duas vezes em valores de campos individuais. Se o administrador lhe tiver concedido a permissão "Edição em massa das listas", você poderá editar até 200 registros de uma só vez.
- Nas exibições em lista de conta, contato e lead, clique no ícone **Abrir calendário** na parte inferior da página para ver uma exibição semanal do calendário abaixo da lista. Em seguida, você pode arrastar um registro da lista para um time slot no calendário e criar rapidamente um compromisso associado a esse registro. Observe que o administrador controla a disponibilidade do recurso Agendamento por arrastar e soltar.

Navegando por listas longas

Várias páginas de lista no Salesforce incluem as seguintes ferramentas para gerenciar uma grande quantidade de dados:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

- Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida da lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir sua própria exibição personalizada.

  Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Exibir` e clique em **Editar**.

- No topo da lista, clique em uma letra para mostram os itens que correspondem a essa letra, ou clique em **Outros** para mostrar os itens cujos nomes começam com números ou símbolos. Clique em **Tudo** para exibir todos os itens que correspondam aos critérios do modo de exibição atual.
- Para classificar os itens da exibição em lista pelos dados em uma determinada coluna, clique no cabeçalho dessa coluna. Isso classifica os dados do texto em ordem alfabética e os dados numéricos em ordem ascendente. As datas são classificadas primeiro com a data mais recente. Para reverter a ordem de classificação, clique no cabeçalho da coluna uma segunda vez.

  Nota: Você pode classificar por qualquer campo personalizado, exceto por lista de opções de seleção múltipla. As exibições de lista de usuários não estão classificadas para organizações com mais de dois milhões de usuários. Organizações com mais de dois milhões de usuários podem entrar em contato com a Salesforce para reabilitar a classificação.

- Clique no link **Página anterior** ou **Próxima página** para ir para o conjunto de itens seguinte ou anterior na exibição atual.
- Na parte inferior da lista, clique no link **menos** ou **mais** para diminuir ou aumentar o número de itens por página.

Em algumas listas relacionadas com vários itens, estão disponíveis os seguintes links:

- Clique em **Mostrar [número] mais** para aumentar o número de itens na lista.
- Clique em **Lista ir para** para exibir uma página secundária da lista relacionada inteira.

Alterando a divisão de trabalho

É possível alterar os registros sendo exibidos selecionando a divisão em que você está trabalhando atualmente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

É possível alterar a divisão em que você está trabalhando a qualquer momento e substituir a divisão padrão originalmente designada para suas pesquisas e relatórios.

- No campo Divisões na barra lateral, selecione a divisão em que deseja trabalhar.

Nota: Os registros criados são designados a sua divisão padrão, não a sua divisão de trabalho. É possível definir explicitamente uma divisão diferente da sua divisão padrão ao criar o registro.

Gerenciar seu trabalho da guia Início

Visão geral da guia Início

Na guia Início, você pode:

- Criar uma postagem do Chatter (se a sua organização usar o Chatter)
- Exibir instantâneos do painel
- Exibir suas tarefas e calendário
- Pesquisar no feed ( )

Também é possível usar os componentes da barra lateral, como Criar novo, Itens recentes e Links personalizados, que você também verá em outras páginas do Salesforce. O layout da guia de Início, os componentes da barra lateral e os links são ativados e configurados pelo administrador.

Banners de alerta podem aparecer na guia Início para informá-lo quando estarão disponíveis atualizações para clientes de desktop como o Connect Offline.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As guias e as opções disponíveis na lista suspensa Criar novo variam de acordo com as suas permissões e da edição do Salesforce utilizada.

CONSULTE TAMBÉM:

Navegando nas páginas iniciais de objetos

Alterando o painel da guia Início

O administrador pode criar páginas personalizadas da guia Início que exibem componentes personalizados, como um instantâneo do painel ou o logotipo da empresa. Se a guia Início contiver um instantâneo do painel, você poderá alterar as configurações do painel.

Se houver um painel na guia Início, clique em **Personalizar página** na seção Painel. Utilize esta página para selecionar um painel diferente a ser exibido na guia Início. Clique em **Atualizar** para atualizar os dados do painel.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Usando as tarefas e o calendário na página inicial

Nota: As seções Minhas tarefas e Calendário serão exibidas na página inicial se tiverem sido incluídas como componentes no layout da página inicial.

Na página inicial, é possível exibir, criar e editar tarefas e compromissos. Se tiver instalado o Salesforce para Outlook, talvez você possa sincronizar seus itens do Outlook com o Salesforce para que eles apareçam nas seções Minhas tarefas e Calendário.

Na seção Minhas tarefas, você pode:

- Clicar em **Novo** para criar uma nova tarefa.
- Exibe uma lista das tarefas atribuídas a você. Podem ser exibidas até quinze tarefas; para exibir todas as tarefas, clique em **Exibir mais**.

  identifica as tarefas que fazem parte de uma série recorrente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

- Escolher um intervalo de tempo na lista suspensa para alterar as tarefas para exibição.
- Atribua emails não resolvidos a registros relacionados; para exibir todos os emails não atribuídos, clique em **Meus itens não resolvidos**.
- Se sua organização tiver ativado os links de navegação para a lista Minhas tarefas, passe o mouse sobre o assunto de uma tarefa para ver seus detalhes em uma tela adicional. Como alternativa, clicar no assunto de uma tarefa para abrir sua página de detalhes.
- Clicar em **X** para fechar uma tarefa.

Na seção de Calendário, você pode:

- Clicar em **Novo compromisso** para criar um novo compromisso.
- Clique na subguia Reuniões agendadas para exibir uma lista dos compromissos agendados para os próximos sete dias. Esta guia exibe no máximo 50 compromissos por dia.
  - identifica os eventos que fazem parte de uma série recorrente.
  - identifica compromissos com convidados. Eventos pertencentes a várias pessoas não estão disponíveis na Personal Edition.
  - Se sua organização tiver ativado os links de navegação da home page para compromissos, passe o mouse sobre o assunto de um evento para exibir os detalhes do evento em uma tela adicional interativa. É possível também clicar no assunto de um compromisso para abrir sua página de detalhes.
- Clique na subguia Reuniões solicitadas para exibir as reuniões solicitadas, mas não confirmadas. Essa guia exibe no máximo 100 reuniões solicitadas.
  - Clique no assunto da reunião para abrir a página de detalhes, onde você poderá cancelar e reagendar a reunião.
  - A coluna Respostas mostra o número de convidados que responderam à solicitação da reunião.
  - Depois de confirmar uma reunião, ela será exibida na subguia Reuniões agendadas.

  Se a subguia Reuniões solicitadas não for exibida, peça ao seu administrador do Salesforce para adicioná-la à seção Calendário.
- Exibir um pequeno calendário do mês atual. Para mudar o mês exibido, clique na e na .
- Navegue até modos de exibição diferentes do seu calendário e clique nos ícones abaixo do pequeno calendário mensal, conforme apropriado.

Exibindo links personalizados na guia Início

Essa seção aparece na guia Início dependendo do seu layout de página inicial personalizado.

A seção Links personalizados da guia Início contém links para sites ou páginas do Salesforce úteis para todos em sua organização. O administrador define quais links aparecem nessa seção.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Exibindo mensagens e alertas

A seção Mensagens e alertas da barra lateral da guia Início exibe anúncios personalizados pelo administrador da sua organização. A seção Mensagens e alertas não está disponível na edição Personal.

CONSULTE TAMBÉM:

Verificar atualizações de clientes de desktop

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Gráfico de desempenho

Use o gráfico de desempenho na página inicial do Lightning Experience para rastrear seu desempenho de vendas ou o desempenho da sua equipe de vendas em relação a uma meta de vendas personalizável.

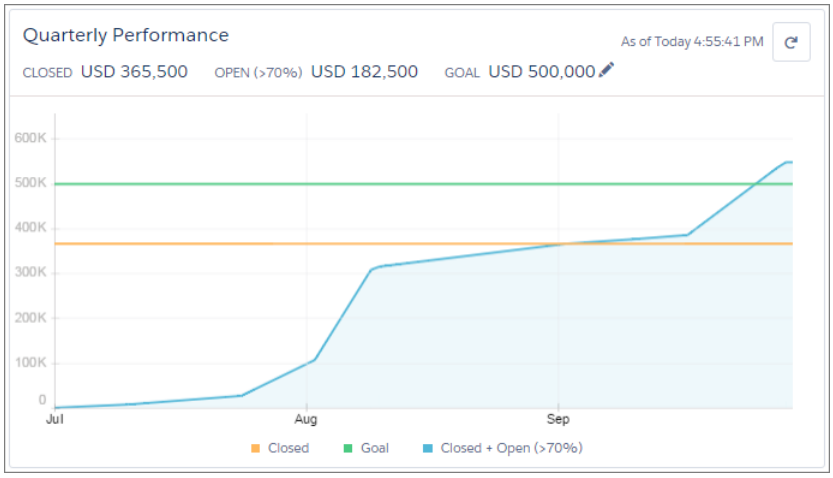
Se você tiver uma equipe associada, o gráfico de desempenho exibirá dados baseados nas oportunidades da sua equipe de vendas. Caso contrário, o gráfico exibirá as oportunidades que lhe pertencem. Somente oportunidades para o trimestre de vendas atual que estejam fechadas ou abertas com uma probabilidade superior a 70% são exibidas.

- Fechadas — A soma de todas as suas oportunidades fechadas.
- Abertas (>70%) — A soma de suas oportunidades abertas com uma probabilidade superior a 70%. A linha azul no gráfico é o total combinado das oportunidades fechadas e oportunidades abertas com uma probabilidade superior a 70%.
- Meta — Sua meta de vendas personalizável para o trimestre. Esse campo é específico ao gráfico de desempenho e não afeta as cotas de previsão ou qualquer outro tipo de meta. Clique no para definir a meta.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**



Mova o mouse sobre o gráfico para ver as quantias de oportunidades fechadas e confirmadas em diferentes datas. Se você passar o cursor do mouse sobre uma data em que uma oportunidade foi fechada ou definida para uma probabilidade superior a 70%, um ponto azul aparecerá e uma janela exibirá mais detalhes sobre a oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

O Assistente

O Assistente

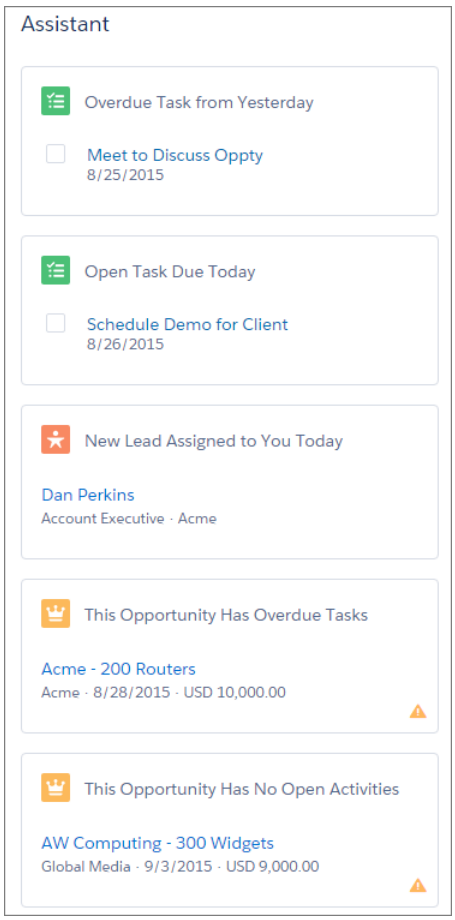
Use o Assistente na página inicial do Lightning Experience para exibir suas atualizações e tarefas mais importantes ao longo do dia.

Clique em diferentes tarefas, leads ou oportunidades para acessar a página de detalhes do registro. Você também pode clicar na caixa dentro dos itens de tarefa para fechá-los.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**


Assistant
Overdue Task from Yesterday
Meet to Discuss Oppty
8/25/2015
Open Task Due Today
Schedule Demo for Client
8/26/2015
New Lead Assigned to You Today
Dan Perkins
Account Executive · Acme
This Opportunity Has Overdue Tasks
Acme - 200 Routers
Acme · 8/28/2015 · USD 10,000.00
This Opportunity Has No Open Activities
AW Computing - 300 Widgets
Global Media · 9/3/2015 · USD 9,000.00

Os itens no Assistente aparecem na seguinte ordem:

- Tarefas atrasadas
- Tarefas para hoje
- Leads atribuídos a você hoje
- Oportunidades com tarefas atrasadas

- Oportunidades sem atividade em 30 dias
- Oportunidades sem atividade aberta

Nota: Se não tiver acesso a atividades em oportunidades ou se o pipeline de atividades estiver desativado, você verá em seu lugar as oportunidades com data de fechamento nos próximos 90 dias.

CONSULTE TAMBÉM:

Gráfico de desempenho

Gerenciar relacionamentos e dados com registros

Exibir e compartilhar registros

Localizando e exibindo registros e dados

Use guias, pesquisa ou listas para ver seus dados.

A maior parte dos dados do seu Salesforce são armazenados em *registros* individuais e organizados em objetos. Por exemplo, o objeto Conta apresenta todos os registros da sua conta. Se a empresa Acme for uma de suas contas, você terá um registro da conta da Acme.

Ao trabalhar com registros, é importante lembrar que os tipos de registros que você pode criar, exibir, editar e excluir são determinados pelas configurações de administrador, como perfil de usuário ou conjunto de permissões. O acesso aos registros individuais pode ser determinado por outras configurações, como configurações de compartilhamento. E seu acesso aos campos nos tipos de registros pode ser controlado por segurança em nível de campo. Trabalhe com seu administrador para se certificar de que você tem acesso aos registros e dados necessários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Todas as edições

Existem algumas maneiras fáceis de localizar e exibir seus registros.

- Em uma guia, como Contas ou Contatos, comece a partir do modo de exibição padrão e clique em **Ir!** ou selecione um modo de exibição diferente. A página resultante que aparece é chamada de *modo de exibição de lista*.
- Procure um registro usando palavras-chave, como um nome ou endereço armazenado no registro. Use a barra de pesquisa no banner exibido na maioria das páginas.
- Em muitos registros, abaixo das seções da página principal, procure listas relacionadas, que identificam os registros associados àquele que você está exibindo. Por exemplo, um registro de conta provavelmente tem uma lista de contatos relacionados a essa conta.

CONSULTE TAMBÉM:

Entendendo as páginas do Salesforce

Conheça o administrador do Salesforce

Concedendo acesso a registros

Você pode usar compartilhamento manual para conceder acesso a certos tipos de registros, incluindo contas, contatos e leads, a outros usuários específicos. Em alguns casos, conceder acesso a um registro inclui o acesso a todos os seus registros associados.

Por exemplo, se você conceder a outro usuário acesso a uma conta, ele terá acesso automático a todas as oportunidades e a todos os casos associados a essa conta.

Para conceder acesso a um registro, você deve ser um dos usuários a seguir.

- O proprietário do registro
- Um usuário em um papel acima do proprietário na hierarquia (se as configurações de compartilhamento da organização controlarem acesso por meio de hierarquias)
- Qualquer usuário com "Acesso total" ao registro concedido
- Um administrador

Acompanhe passo a passo: conceder aos usuários acesso à sua conta

Para conceder acesso a um registro usando compartilhamento manual:

1. Clique em **Compartilhamento** no registro que você deseja compartilhar.
2. Clique em **Adicionar**.
3. Na lista suspensa `Pesquisar`, selecione o tipo de grupo, usuário, papel ou território a ser adicionado.

   Dependendo dos dados na sua organização, as suas opções podem incluir:

Tipo	Descrição
Grupos de gerentes	Todos os gerentes diretos e indiretos de um usuário.
Grupos de subordinados do gerente	Um gerente e seus subordinados diretos e indiretos que ele gerencia.
Grupos públicos	Todos os grupos públicos definidos pelo administrador.
Grupos pessoais	Todos os grupos pessoais definidos pelo proprietário do registro. Somente o proprietário do registro pode compartilha com seus grupos pessoais.
Usuários	Todos os usuários da organização. Não inclui usuários do portal.
Papéis	Todos os papéis definidos para a organização. Inclui todos os usuários em cada papel.
Papéis e subordinados	Todos os usuários no papel mais todos os usuários nos papéis abaixo desse papel na hierarquia. Só estará disponível quando nenhum portal estiver ativado para sua organização.
Papéis e subordinados internos	Todos os papéis definidos para a organização. Inclui todos os usuários no papel especificado e todos os usuários nos papéis subordinados, exceto os papéis do portal do parceiro e do Portal de clientes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O compartilhamento para contas e contatos está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O compartilhamento para campanhas, casos, registros de objetos personalizados, leads e oportunidades está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Tipo	Descrição
Papéis e subordinados internos e do portal	Adiciona um papel e seus papéis subordinados. Inclui todos os usuários nesse papel mais todos os usuários nos papéis abaixo desse papel. Só estará disponível quando o parceiro ou Portal de clientes estiver ativado para sua organização. Inclui papéis e usuários do portal.
Territórios	Para organizações que usam gerenciamento de território, todos os territórios definidos para sua organização, incluindo todos os usuários em cada território.
Territórios e subordinados	Para organizações que usam o gerenciamento de território, todos os usuários no território mais os usuários abaixo desse território.

Nota: Em organizações com mais de 2.000 usuários, papéis e grupos, se a consulta não retornar nenhum item em uma determinada categoria, essa categoria não aparecerá no menu suspenso Pesquisar. Por exemplo, se nenhum dos nomes de grupos contiver a string "CEO", após pesquisar por "CEO" a opção Grupos não aparecerá mais na lista suspensa. Se você inserir um novo termo de pesquisa, todas as categorias continuarão sendo pesquisadas, mesmo se não aparecerem na lista. Você pode preencher novamente a lista suspensa limpando os termos de pesquisa e pressionando **Localizar**.

4. Escolha os grupos, usuários, papéis ou territórios específicos que devem ter acesso adicionando os nomes desejados à lista Compartilhar com. Use as setas **Adicionar** e **Remover** para mover os itens da lista Disponíveis para a lista Compartilhar com.
5. Escolha o nível de acesso do registro que você está compartilhando e de quaisquer registros associados que possui.

   Nota:

   - Se você estiver compartilhando uma oportunidade ou caso, aqueles com quem estiver compartilhando também deverão ter, pelo menos, acesso de “Leitura” para a conta associada (exceto se estiver compartilhando um caso por meio de uma equipe de caso). Se você também tiver privilégios para compartilhar a conta, aqueles com quem está compartilhando terão automaticamente acesso de “Leitura” à conta. Se você não tiver privilégios de compartilhar a conta, peça ao proprietário da conta para conceder a quem de direito acesso de "Leitura" à conta.
   - `Acesso de contato` não estará disponível quando o padrão da empresa para contatos estiver definido como Controlado pelo pai.
   - Para regras de compartilhamento que especificam o acesso para registros de objetos associados, o nível de acesso em questão se aplica apenas a essa regra de compartilhamento. Por exemplo, se uma regra de compartilhamento de conta especificar Particular como nível de acesso para contatos associados, um usuário poderá ainda ter acesso aos contatos associados por outros meios, como padrões para toda a organização, a permissão “Modificar todos os dados” ou “Exibir todos os dados” ou a permissão “Modificar tudo” ou “Exibir tudo” para contatos.

6. Ao compartilhar uma previsão, selecione `Enviar permitido` para permitir que um usuário, grupo ou papel envie a previsão.
7. Selecione o motivo porque você está compartilhando o registro, de modo que usuários e administradores possam compreender.

8. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Editando ou excluindo acesso ao registro
- Entendendo seu acesso a elementos de interface do usuário, registros e campos
- Exibindo os usuários com acesso aos seus registros
- Níveis de acesso ao registro

Editando ou excluindo acesso ao registro

Edite ou remova o acesso a um registro.

Os compartilhamentos manuais serão excluídos automaticamente se o proprietário do registro for alterado ou se eles não forem mais necessários, como quando os padrões da organização ou as regras de compartilhamento concedem um acesso semelhante e mais amplo do que o compartilhamento manual.

Para editar ou excluir o acesso a um registro:

1. Abra o registro para o qual deseja editar ou excluir.
2. Clique em **Compartilhamento** no registro.
3. Clique em **Editar** ou **Excluir** ao lado do grupo, usuário, papel ou território cujo acesso você deseja modificar ou remover.

CONSULTE TAMBÉM:

- Concedendo acesso a registros
- Níveis de acesso ao registro

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O compartilhamento para contas e contatos está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O compartilhamento para campanhas, casos, registros de objetos personalizados, leads e oportunidades está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O compartilhamento para objetos personalizados está disponível no **Database.com**

Exibindo os usuários com acesso aos seus registros

Depois de conceder acesso a um registro que você possui, é possível exibir uma lista de usuários com acesso a esses registros e a suas informações relacionadas, incluindo seu nível de acesso e uma explicação. A lista mostra todos os usuários que têm acesso maior do que as configurações padrão de toda a organização.

No caso de compartilhamento de previsão, a lista mostra se o usuário pode enviar uma previsão (em versões de previsão onde o compartilhamento está disponível). Os usuários do portal de alto volume e os superusuários do Portal de clientes são excluídos dessa lista.

Nota: Para regras de compartilhamento que especificam o acesso para registros de objetos associados, o nível de acesso em questão se aplica apenas a essa regra de compartilhamento. Por exemplo, se uma regra de compartilhamento de conta especificar Particular como nível de acesso para contatos associados, um usuário poderá ainda ter acesso aos contatos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

associados por outros meios, como padrões para toda a organização, a permissão "Modificar todos os dados" ou "Exibir todos os dados" ou a permissão "Modificar tudo" ou "Exibir tudo" para contatos.

1. Clique em **Compartilhamento** no registro desejado.
2. Clique em **Expandir lista**.
3. Clique em **Por quê?** ao lado do nome de um usuário ver o motivo de ele ter acesso ao registro.

   Se houver vários motivos com diferentes níveis de acesso, significará que o usuário sempre recebeu o nível de acesso com a maioria das permissões.

   Os motivos possíveis são:

Motivo	Descrição
Regra de compartilhamento de conta	O usuário tem acesso por meio de uma regra de compartilhamento de conta criada pelo administrador.
Compartilhamento de conta	Foi concedido ao usuário acesso por meio do botão **Compartilhamento** na conta associada.
Equipe de conta	O usuário é membro da equipe de conta.
Território de conta	A conta foi atribuída a um território ao qual o usuário tem acesso.
Regra de território de conta	O usuário tem acesso por meio de uma regra de compartilhamento de território de conta criada pelo administrador.
Administrador	O usuário tem a permissão administrativa "Modificar todos os dados" ou "Exibir todos os dados" ou a permissão de objeto "Modificar tudo" ou "Exibir tudo".
Usuário ou regra do portal associado	O usuário do portal ou qualquer regra acima da regra do usuário do portal tem acesso à conta da qual o usuário do portal é um contato.
Proprietário ou compartilhamento do registro associado	O usuário possui ou tem acesso de compartilhamento a um contato ou contrato associado à conta. Clique no link para exibir os registros associados que o usuário possui ou ao qual foi concedido acesso de compartilhamento.
Compartilhamento de registro associado	O usuário é membro de um grupo de compartilhamento que tem acesso a um contato ou contrato associado à conta pertencente aos usuários do portal de alto volume.
Regra de compartilhamento de campanha	O usuário tem acesso por meio de uma regra de compartilhamento de campanha criada pelo administrador.
Regra de compartilhamento de caso	O usuário tem acesso por meio de uma regra de compartilhamento de caso criada pelo administrador.
Regra de compartilhamento de contato	O usuário tem acesso por meio de uma regra de compartilhamento de contato criada pelo administrador.

Motivo	Descrição
Gerente de previsão delegado	Um usuário tem acesso a dados de previsão que lhe foi concedido pelo botão **Compartilhamento** na previsão (em versões de previsão onde o compartilhamento está disponível).
Gerente de previsão	Um usuário tem acesso por ser um gerente de previsão na hierarquia de previsões.
Membro do grupo	O usuário tem acesso através de um grupo, como Grupo de gerentes ou Grupo de subordinados do gerente.
Regra de compartilhamento de lead	O usuário tem acesso por meio de uma regra de compartilhamento de lead criada pelo administrador.
Gerente de membro do território	O usuário tem um subordinado na hierarquia de papéis que é atribuído ao território ao qual a conta está associada.
Compartilhamento manual	O usuário tem acesso que foi concedido por meio do botão **Compartilhamento** no registro.
Compartilhamento de território manual	A conta foi atribuída manualmente a um território ao qual o usuário tem acesso.
Regra de compartilhamento de oportunidade	O usuário tem acesso por meio de uma regra de compartilhamento de oportunidade criada pelo administrador.
Proprietário	O usuário possui o registro, é membro da fila que o possui ou está acima do membro da fila na hierarquia de papéis.
Grupo de compartilhamento do portal	O usuário é membro de um grupo de compartilhamento que tem acesso aos registros pertencentes aos usuários do portal de alto volume.
Usuário do portal relacionado	O usuário do portal é um contato no caso.
Papel acima de proprietário ou usuário compartilhado (somente portal)	O papel do usuário está acima do papel de um usuário do portal que tem acesso ao registro por meio de propriedade ou compartilhamento.
Equipe de vendas	O usuário é membro da equipe de vendas de oportunidade.
Permissão de Exibir todas as previsões	O usuário tem a permissão de “Exibir todas as previsões”

CONSULTE TAMBÉM:

Entendendo seu acesso a elementos de interface do usuário, registros e campos
Concedendo acesso a registros
Níveis de acesso ao registro

Níveis de acesso ao registro

Quando você compartilhar registros com outros usuários, poderá atribuir-lhes diferentes níveis de acesso aos registros.

Os níveis de acesso disponíveis são:

Nível de acesso	Descrição
Acesso total	O usuário pode exibir, editar, excluir e transferir o registro. O usuário também pode estender o acesso compartilhado a outros usuários; entretanto, não pode conceder Acesso total a outros usuários.
Leitura/Gravação	O usuário pode ver e editar o registro, e também adicionar a ele registros associados, notas e anexos.
Somente leitura	O usuário pode ver o registro e também adicionar a ele registros associados. Ele não pode editar o registro nem adicionar notas ou anexos.
Particular	O usuário não pode acessar o registro de nenhuma forma.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

O compartilhamento para contas e contatos está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O compartilhamento para campanhas, casos, registros de objetos personalizados, leads e oportunidades está disponível nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Se você encontrar um erro ao selecionar a opção Acesso total, significa que você não tem mais permissão para definir acesso total nos registros. Entre em contato com seu administrador para determinar se esse acesso é necessário.

CONSULTE TAMBÉM:

Entendendo seu acesso a elementos de interface do usuário, registros e campos

Exibindo os usuários com acesso aos seus registros

Criar um modo de exibição de lista

Crie um modo de exibição de lista para ver um conjunto específico de registros. Você pode criar e salvar exibições para oportunidades, contatos, leads e outros objetos padrão e personalizados. Você determina quais registros são exibidos definindo filtros. Todos os registros que atendem a seus critérios de filtro aparecem no modo de exibição de lista.

NESTA SEÇÃO:

Criar um modo de exibição de lista no Lightning Experience

Crie uma exibição para ver uma lista infinitamente rolável de registros que atendem a seus critérios de filtro.

Criar exibições de lista personalizadas no Salesforce Classic

Crie um modo de exibição de lista para ver um conjunto específico de contatos, documento ou outros registros de objetos. Por exemplo, você pode criar um modo de exibição de lista de contas no seu estado, leads com uma origem de lead específica ou oportunidades acima de um valor específico. Também é possível criar modos de exibição de contatos, leads, usuários ou casos para usar em listas de destinatários de email em massa.

Criar um modo de exibição de lista no Lightning Experience

Crie uma exibição para ver uma lista infinitamente rolável de registros que atendem a seus critérios de filtro.

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

As ações que você pode executar nos modos de exibição de lista estão disponíveis no menu Controles de exibição de lista, acessado clicando em ao lado do nome dos modos de exibição de lista.

1. Em Controles de exibição de lista, selecione **Novo**. É exibida uma caixa de diálogo.
2. Insira um nome para a lista.
3. Escolha quem pode ver esse modo de exibição de lista: apenas você ou todos os usuários, incluindo usuários do Portal do parceiro e de clientes.
4. Clique em **Salvar**. O painel Filtros aparece.
5. Clique em **Mostre-me** e selecione **Todos os *objetos*** ou **Meus *objetos***.
6. Clique em **Concluído**.
7. Adicione e configure filtros para exibir somente os registros que atendem seus critérios. Há diferentes opções, dependendo do campo que você deseja filtrar e do operador escolhido.
   a. No menu suspenso Novo filtro, selecione o campo para filtrar.
   b. Clique em **Concluído**.
   c. No menu suspenso Filtrar por..., selecione um operador. Por exemplo, escolha **igual a**, **começa com** ou **exclui**.
   d. Em Valor, faça uma seleção ou insira um valor.
   e. Clique em **Concluído**.
   f. Para configurar outro filtro, clique em **Adicionar filtro**.
   g. Para remover um filtro, clique em próximo ao nome do filtro.
8. Clique em **Salvar**. O modo de exibição é incluído na lista suspensa Modo de exibição de lista, de modo que você pode acessá-lo mais tarde.
9. Como opção, escolha e ordena as colunas em seu modo de exibição de lista.
   a. No menu Controles de exibição de lista, selecione **Selecionar campos para exibição**.
   b. Para adicionar colunas, selecione um ou mais campos em Campos disponíveis e use a seta para movê-las para Campos visíveis.
   c. Para remover colunas, selecione um ou mais campos em Campos visíveis e use a seta para movê-las para Campos disponíveis.
   d. Ordene as colunas selecionando um ou mais campos em Campos visíveis e usando as setas para movê-los para cima ou para baixo.
   e. Clique em **Salvar**.

Exemplo: Você está planejando uma viagem para São Francisco e deseja ver uma lista das contas que visitará enquanto estiver lá. Em Contas, crie um modo de exibição de lista que mostra Minhas contas. Adicione um filtro para `Cidade de cobrança` **igual a** *`São Francisco`*.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar modos de exibição de lista:
- "Ler" no tipo de registro incluído na lista E "Criar e personalizar modos de exibição de lista"

Para criar, editar ou excluir modos de exibição de lista pública:
- "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Nota: As informações que aparecem em modos de exibição de listas são somente os dados aos quais você tem acesso — sejam registros de sua propriedade ou aos quais tenha acesso para leitura ou leitura/gravação, registros que foram compartilhados com você ou registros de propriedade de usuários ou compartilhados com usuários em papéis abaixo de você na hierarquia de papéis. É possível exibir apenas os campos visíveis em seu layout da página e configurações de segurança no nível do campo.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criar exibições de lista personalizadas no Salesforce Classic
- Editar filtros de modo de exibição de lista no Lightning Experience
- Filtrar operadores
- Exibir dados do modo de exibição de lista com gráficos no Lightning Experience

Criar exibições de lista personalizadas no Salesforce Classic

Crie um modo de exibição de lista para ver um conjunto específico de contatos, documento ou outros registros de objetos. Por exemplo, você pode criar um modo de exibição de lista de contas no seu estado, leads com uma origem de lead específica ou oportunidades acima de um valor específico. Também é possível criar modos de exibição de contatos, leads, usuários ou casos para usar em listas de destinatários de email em massa.

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

Para criar um novo modo de exibição, clique em **Criar novo modo de exibição** na parte superior de qualquer página de lista ou na seção Modo de exibição da home page de qualquer guia.

Nota: Se **Criar novo modo de exibição** não estiver visível, você não tem a permissão "Criar e personalizar modos de exibição de lista". Entre em contato com o administrador do Salesforce para solicitá-la.

1. Inserir **Nome do modo de exibição**

   Insira o nome a ser exibido na lista suspensa Modo de exibição.

2. Se você tiver a permissão "Personalizar aplicativo", insira um nome exclusivo a ser usado pelos API e pacotes gerenciados.
3. **Especificar critérios de filtro**

   Filtrar por proprietário

   Essas opções variam de acordo com o tipo de registro. Em geral, selecione `Todos(as)...` ou `Meus(Minhas)...` para especificar o conjunto de registros para pesquisa. Pode haver opções adicionais:

   - Os modos de exibição de lista de leads e casos podem ser limitados por fila.
   - Os modos de exibição de lista de catálogos de preços podem ser limitados por catálogo de preços.
   - Os modos de exibição da lista de atividades têm várias opções.
   - Se sua organização tem gerenciamento de territórios, os modos de exibição de lista de contas e oportunidades podem ser limitados por `Meus territórios` ou `Equipes de meus territórios`. `Meus territórios` indica registros associados a territórios aos quais você pertence. `Equipes de meus territórios` indica registros associados a territórios aos quais você pertence ou a territórios subordinados a você na hierarquia de territórios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar modos de exibição de lista personalizados:

- "Ler" no tipo de registro incluído na lista E "Criar e personalizar modos de exibição de lista"

Para criar, editar ou excluir modos de exibição de lista pública:

- "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

- Se sua organização tiver equipes de caso, as exibições em lista de caso poderão ser restringidas por `Minhas equipes de caso`.
- Se sua organização tiver equipes de conta, as exibições em lista de caso poderão ser restringidas por `Minhas equipes de conta`.
- Se sua organização tiver equipes de oportunidades, as exibições em lista de oportunidades poderão ser restringidas por `Minhas equipes de oportunidades`.

Filtrar por campanha

Essa opção está disponível nestes modos de exibição de listas:

- Contatos: início
- Leads: início
- Enviar emails em massa a contatos
- Enviar emails em massa a leads
- Assistente de adição em massa de membros de campanha
- Assistente de atualização em massa de membros de campanha

Se estiver editando um modo de exibição de lista filtrado por campanha e não tiver pelo menos acesso de leitura à campanha, você receberá um erro ao tentar salvar o modo de exibição de lista.

Filtrar por divisão

Se a sua organização usar divisões para segmentar os dados e você tiver a permissão "Afetado por divisões", selecione a divisão às quais os registros devem corresponder no modo de exibição de listas. Essa opção é desativada quando você não está pesquisando todos os registros.

Selecione -- Atual -- para mostrar os registros na divisão de trabalho atual.

Filtrar por campos adicionais

Se desejar, insira critérios de filtro para especificar condições a serem atendidas pelos itens selecionados, como *`Origem do lead igual a Web`*. Você também pode usar valores de data especiais nos critérios de filtro.

Nota: Quando você selecionar o campo `Data de criação` em um filtro do modo de exibição de lista, o valor especificado poderá ser somente uma data e não um horário. Essa limitação não se aplica a outros filtros.

4. **Selecionar campos para exibição**

Os campos padrão são selecionados automaticamente. Você pode escolher até quinze campos diferentes para incluir no seu modo de exibição. É possível exibir apenas os campos disponíveis no seu layout de página. Quando você seleciona um campo de área de texto longo, são exibidos até 255 caracteres no modo de exibição de listas.

a. Para adicionar ou remover campos, selecione um nome de campo e clique na seta **Adicionar** ou **Remover**.

b. Use as setas para colocar os campos na seqüência correta.

5. **Restringir visibilidade**

Se você é um administrador ou um usuário com a permissão "Gerenciar modos de exibição de lista pública", especifique se o modo de exibição personalizado pode ser visto por todas as pessoas ou apenas por você. Essa opção não está disponível no Personal Edition. Para ver uma exibição de listas, os usuários devem ter a permissão "Ler" adequada para os tipos de registros nele contidos.

Como alternativa, os usuários das edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer podem especificar um grupo público, papel ou papel que inclua todos os usuários abaixo dele para ver o modo de exibição personalizado. Para compartilhar o modo de exibição de lista, selecione `Visível para alguns grupos de usuários`, escolha o tipo de grupo ou papel na lista suspensa, selecione o grupo ou papel na lista abaixo e clique em **Adicionar**.

Nota: Os modos de exibição de lista estarão visíveis para os clientes do Portal de Clientes do Salesforce se o botão `Visível a todos os usuários` for selecionado para modos de exibição em objetos atribuídos a perfis de usuários do portal de clientes. Para criar modos de exibição de lista que somente os usuários do Salesforce possam ver, selecione `Visível para alguns grupos de usuários` e compartilhe os modos com o grupo Todos os usuários internos ou com um conjunto selecionado de grupos e papéis internos.

Ao implementar um portal de clientes, crie modos de exibição personalizados que contenham somente informações relevantes para os usuários do portal de clientes e, em seguida, deixe esses modos de exibição visíveis aos usuários do portal de clientes compartilhando-os com o grupo Todos os usuários do portal de clientes ou um conjunto selecionado de grupos e papéis do portal.

6. Clique em **Salvar**. O modo de exibição é incluído na lista suspensa Modo de exibição, de modo que você pode acessá-lo mais tarde.

   Você pode renomear um modo de exibição de lista e clicar em **Salvar como** para salvar os critérios do modo de exibição de lista sem alterar o modo de exibição original.

Para retornar à última página de lista exibida, clique em **Voltar à lista** na parte superior de qualquer página de detalhes.

Nota: As informações que aparecem em modos de exibição de listas são somente os dados aos quais você tem acesso — sejam registros de sua propriedade ou aos quais tenha acesso para leitura ou leitura/gravação, registros que foram compartilhados com você ou registros de propriedade de usuários ou compartilhados com usuários em papéis abaixo de você na hierarquia de papéis. É possível exibir apenas os campos visíveis em seu layout da página e configurações de segurança no nível do campo.

Além disso, atividades arquivadas não são incluídas nos modos de exibição de listas de atividades. Você pode usar a lista relacionada de Histórico de atividades para exibir essas atividades.

Editar filtros de modo de exibição de lista

Refine ou atualize seus modos de exibição de lista para assegurar que você está vendo os registros mais relevantes. Para alterar quais registros são exibidos em um modo de exibição de lista, edite os filtros do modo de exibição de lista.

NESTA SEÇÃO:

Editar filtros de modo de exibição de lista no Lightning Experience

Edite filtros em um modo de exibição de lista a partir de Controles de exibição de lista ou clique em para acessar o painel Filtros.

Editar filtros de modo de exibição de lista no Salesforce Classic

Para alterar os filtros de um modo de exibição de lista, edite a lista.

CONSULTE TAMBÉM:

Filtrar operadores

Criar um modo de exibição de lista no Lightning Experience

Editar filtros de modo de exibição de lista no Lightning Experience

Edite filtros em um modo de exibição de lista a partir de Controles de exibição de lista ou clique em para acessar o painel Filtros.

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

As ações que você pode executar nos modos de exibição de lista estão disponíveis no menu Controles de exibição de lista, acessado clicando em ao lado do nome dos modos de exibição de lista.

Você também pode acessar o painel Filtros clicando em .

1. Em Controles de exibição de lista, selecione **Editar filtros de lista**. Como alternativa, clique em . O painel Filtros aparece.
2. Adicione, remova ou edite filtros para exibir somente os registros que atendem seus critérios. Há diferentes opções, dependendo do campo que você deseja filtrar e do operador escolhido.
   a. No menu suspenso Novo filtro, selecione o campo para filtrar.
   b. Clique em **Concluído**.
   c. No menu suspenso Filtrar por, selecione um operador. Por exemplo, escolha **igual a**, **começa com** ou **exclui**.
   d. Em Valor, faça uma seleção ou insira um valor.
   e. Clique em **Concluído**.
   f. Para configurar outro filtro, clique em **Adicionar filtro**.
   g. Para remover um filtro, clique em próximo ao nome do filtro.
3. Para aplicar os filtros editados e atualizar a lista, clique em **Salvar**.

Todos com acesso à lista veem os resultados de suas alterações salvas.

Exemplo: Você deseja exibir um conjunto de oportunidades em uma placa em vez de em uma grade, mas o modo de exibição de lista inclui registros com diferentes tipos de registros. A placa Oportunidade pode exibir somente os modos de exibição de lista com registros de um único tipo de registro. Para fazer a exibição em uma placa, edite os filtros em seu modo de exibição de lista. No painel Filtros, selecione **Adicionar filtro**. Escolha **Tipo de registro da oportunidade** e o operador **igual a** e insira o valor do tipo de registro desejado. Seu modo de exibição de lista editado agora pode ser exibido na placa.

Nota: As informações que aparecem em modos de exibição de listas são somente os dados aos quais você tem acesso — sejam registros de sua propriedade ou aos quais tenha acesso para leitura ou leitura/gravação, registros que foram compartilhados com você ou registros de propriedade de usuários ou compartilhados com usuários em papéis abaixo de você na hierarquia de papéis. É possível exibir apenas os campos visíveis em seu layout da página e configurações de segurança no nível do campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar os modos de exibição de lista:
- "Ler" no tipo de registro incluído na lista E "Criar e personalizar modos de exibição de lista"

Para criar, editar ou excluir modos de exibição de lista pública:
- "Ler" no tipo de registro incluído na lista E "Criar e personalizar modos de exibição de lista"

Editar filtros de modo de exibição de lista no Salesforce Classic

Para alterar os filtros de um modo de exibição de lista, edite a lista.

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

1. Clique em **Editar** ao lado do nome do modo de exibição de lista. Usuários sem a permissão "Gerenciar modos de exibição de lista pública" veem **Clonar** em vez de **Editar**, portanto, eles podem clonar um modo de exibição público ou padrão.
2. Em Especificar critérios de filtro, altere a seleção `Filtrar por proprietário`, se desejado. Adicione ou altere as seleções `Campo`, `Operador` ou `Valor` em Filtrar por campos adicionais, se desejado.
3. Clique em **Salvar** para aplicar seus filtros editados ao modo de exibição de lista.

Todos os usuários com acesso ao modo de exibição de lista veem os resultados de suas alterações salvas.

Nota: As informações que aparecem em modos de exibição de listas são somente os dados aos quais você tem acesso — sejam registros de sua propriedade ou aos quais tenha acesso para leitura ou leitura/gravação, registros que foram compartilhados com você ou registros de propriedade de usuários ou compartilhados com usuários em papéis abaixo de você na hierarquia de papéis. É possível exibir apenas os campos visíveis em seu layout da página e configurações de segurança no nível do campo.

EDIÇÕES

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar os modos de exibição de lista:
- "Ler" no tipo de registro incluído na lista E "Criar e personalizar modos de exibição de lista"

Para criar, editar ou excluir modos de exibição de lista pública:
- "Ler" no tipo de registro incluído na lista E "Criar e personalizar modos de exibição de lista"

Classificar modos de exibição de lista

Muitos objetos permitem exibir registros em listas, também chamadas de "modos de exibição de lista". Se a sua lista é longa, é possível classificar os registros por uma das colunas de campo. Por exemplo, é possível classificar o modo de exibição de lista Todas as contas pela coluna de campo `Nome da conta`, pela coluna de campo `Estado/Província de cobrança` e por outras. É possível também classificar modos de exibição de lista personalizados. A classificação é alfanumérica.

1. Abra o modo de exibição de lista.
2. Clique no cabeçalho da coluna de campo pela qual deseja classificar.
   Uma seta aparece indicando como a lista está classificada: a partir do primeiro registro da coluna ( ) (alfanumérica) ou do último ( ).

Nota: A partir da versão Spring '13, não será possível classificar os modos de exibição de lista do objeto Usuários em organizações do Salesforce com mais de dois milhões de usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar exibições de lista personalizadas no Salesforce Classic

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para classificar um modo de exibição de lista:
- "Ler" nos registros da lista

Imprimir um modo de exibição de lista

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

Se os modos de exibição de lista imprimíveis estiverem ativados para a sua organização, você poderá imprimir modos de exibição de lista padrão e personalizados.

1. Vá para o modo de exibição de lista que deseja imprimir. Por exemplo: Todas as contas na guia Contas.
2. Classifique o conteúdo do modo de exibição de lista, se desejar.
3. Clique em .
4. Na nova janela, selecione o número de registros que deseja imprimir, até 1.000. (Para imprimir mais de 1.000 registros, execute um relatório e clique em **Exibir área de impressão** no relatório.)
5. Clique em **Imprimir esta página**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para imprimir modos de exibição de lista:
- "Ler" nos registros incluídos na lista

Excluir um modo de exibição de lista

Exclua um modo de exibição de lista que não é mais necessário para manter seu espaço de trabalho atualizado.

NESTA SEÇÃO:

Excluir um modo de exibição de lista no Lightning Experience
É possível excluir um modo de exibição de lista que não é mais necessário.

Excluir um modo de exibição de lista no Salesforce Classic
É possível excluir uma exibição personalizada que não é mais necessária.

EDIÇÕES

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir modos de exibição de lista pública
- "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Excluir um modo de exibição de lista no Lightning Experience

É possível excluir um modo de exibição de lista que não é mais necessário.

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

1. Selecione um modo de exibição de lista.
2. Clique em para acessar Controles de exibição de lista.
3. Selecione **Excluir**.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir modos de exibição de lista pública
- "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Excluir um modo de exibição de lista no Salesforce Classic

É possível excluir uma exibição personalizada que não é mais necessária.

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

1. Selecione um modo de exibição de lista personalizada.
2. Clique em **Edit** (Editar).
3. Clique em **Excluir**.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar exibições de lista personalizadas no Salesforce Classic

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir modos de exibição de lista pública
- "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Valores de data relativa para critérios de filtro

Ao criar um modo de exibição de lista que inclui um filtro para um intervalo de datas, por exemplo, `Criar data` ou `Data da última atualização` , use um ou mais dos valores de data relativa fornecidos para especificar o intervalo. Alguns valores de data relativa não estão disponíveis no Lightning Experience.

Por exemplo, para criar uma exibição personalizada ou relatório de contas criadas na semana anterior, insira *`Data de criação igual a SEMANA PASSADA`*. No caso de valores de data relativa com variáveis, como "PRÓXIMOS *`N`* DIAS", substitua *`N`* por qualquer número acima de zero.

Os valores de data relativos não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Você pode usar "ÚLTIMA SEMANA" ou "última semana".

Você pode usar vários valores de intervalo em um mesmo campo, separados por vírgulas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Nota: Nas edições Enterprise, Unlimited, Performance, Professional e Developer, a semana é definida pela lista suspensa Localidade na sua página de informações pessoais. Para as Edições Contact Manager, Group e Personal, a semana é definida pela configuração de Localidade no perfil da empresa. Por exemplo, para a localidade definida como inglês dos Estados Unidos, a semana vai de domingo a sábado, enquanto no inglês do Reino Unido a semana vai de segunda-feira a domingo.

Nota: Na tabela, os valores de data relativa marcados com um asterisco (*) não estão disponíveis no Lightning Experience.

Valor de data relativo	Intervalo
ONTEM	Começa 00:00:00, um dia antes do dia atual, e continua por 24 horas.
HOJE	Começa 00:00:00, no dia atual, e continua por 24 horas.
AMANHÃ	Começa 00:00:00, no dia após o dia atual, e continua por 24 horas.
SEMANA PASSADA	Começa 00:00:00, no primeiro dia da semana anterior à semana atual, e continua por sete dias.
ESTA SEMANA	Começa 00:00:00, no primeiro dia da semana atual, e continua por sete dias.
PRÓXIMA SEMANA*	Começa 00:00:00, no primeiro dia da semana após a semana atual, e continua por sete dias.
ÚLTIMAS *n* SEMANAS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia da semana que começou, *n* semanas antes da semana atual, e continua até 23:59 no último dia da semana antes da semana atual.
PRÓXIMAS *n* SEMANAS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia da semana após a semana atual, e continua por *n* vezes por sete dias.
n SEMANAS ATRÁS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia da semana que começou, *n* semanas antes do início da semana atual, e continua por sete dias.
MÊS PASSADO	Começa 00:00:00, no primeiro dia do mês anterior ao mês atual, e continua por todos os dias desse mês.
ESTE MÊS	Começa 00:00:00, no primeiro dia do mês atual, e continua por todos os dias desse mês.
PRÓXIMOS *n* MESES*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do mês após o mês atual, e continua até o fim do mês de número *n*.
ÚLTIMOS *n* MESES*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do mês que começou, *n* meses antes do mês atual, e continua até 23:59 no último dia do mês antes do mês atual.
n MESES ATRÁS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do mês que começou, *n* meses antes do início do mês atual, e continua por todos os dias desse mês.
PRÓXIMO MÊS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do mês depois do mês atual, e continua por todos os dias desse mês.
ÚLTIMOS 90 DIAS*	Começa 00:00:00, 90 dias antes do dia atual, e continua até o segundo atual. (O intervalo inclui hoje.)
PRÓXIMOS 90 DIAS*	Começa 00:00:00, no dia após o dia atual, e continua por 90 dias. (O intervalo não inclui hoje.)

Valor de data relativo	Intervalo
ÚLTIMOS *n* DIAS*	Começa 00:00:00, *n* dias antes do dia atual, e continua até o segundo atual. (O intervalo inclui hoje. O uso desse valor de data inclui registros de *n* + 1 dias atrás até o dia atual.)
PRÓXIMOS *n* DIAS*	Começa 00:00:00, no dia seguinte, e continua pelos próximos *n* dias. (O intervalo não inclui hoje.)
n DIAS ATRÁS*	Começa 00:00:00 no dia, *n* dias antes do dia atual, e continua por 24 horas. (O intervalo não inclui hoje.)
TRIMESTRE PASSADO	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre do calendário anterior ao trimestre-calendário atual, e continua até o fim desse trimestre.
ESTE TRIMESTRE	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre do calendário atual, e continua até o fim do trimestre.
PRÓXIMO TRIMESTRE*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre do calendário depois do trimestre-calendário atual, e continua até o fim desse trimestre.
ÚLTIMOS *n* TRIMESTRES*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre-calendário, *n* trimestres atrás, e continua até o fim do trimestre-calendário antes do trimestre atual. (O intervalo não inclui o trimestre corrente.)
PRÓXIMOS *n* TRIMESTRES*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre, após o trimestre-calendário atual, e continua até o fim do trimestre-calendário, *n* trimestres no futuro. (O intervalo não inclui o trimestre corrente.)
n TRIMESTRES ATRÁS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre do calendário, *n* trimestres antes do trimestre-calendário atual, e continua até o fim desse trimestre.
ÚLTIMO ANO	Começa 00:00:00, em 1º de janeiro do ano anterior ao ano atual, e continua até o fim de 31 de dezembro desse ano.
ESTE ANO	Começa 00:00:00, em 1º de janeiro do ano atual, e continua até o fim de 31 de dezembro desse ano.
PRÓXIMO ANO*	Começa 00:00:00, em 1º de janeiro do ano posterior ao ano atual, e continua até o fim de 31 de dezembro desse ano.
n ANOS ATRÁS*	Começa 00:00:00, em 1º de janeiro do ano calendário, *n* anos antes do ano calendário atual, e continua até o fim de 31 de dezembro desse ano.
ÚLTIMOS *n* ANOS*	Inicia à 0h de 1º de janeiro *n+1* anos atrás. O intervalo termina em 31 de dezembro do ano anterior ao ano atual.
PRÓXIMOS *n* ANOS*	Começa 00:00:00, em 1º de janeiro do ano posterior ao ano atual, e continua até o fim de 31 de dezembro do *n*º ano.
ÚLTIMO TRIMESTRE FISCAL*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre fiscal anterior ao trimestre fiscal atual, e continua até o último dia desse trimestre fiscal. O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal, em Configuração. Nota: Nenhum dos valores FISCAL de data literal é suportado ao se criar modos de exibição personalizados móveis.

Valor de data relativo	Intervalo
ESTE TRIMESTRE FISCAL*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre fiscal atual, e continua até o último dia desse trimestre fiscal. O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal, em Configuração.
PRÓXIMO TRIMESTRE FISCAL*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre fiscal depois do trimestre fiscal atual, e continua até o último dia desse trimestre fiscal. (O intervalo não inclui o trimestre corrente.) O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal em Configuração.
ÚLTIMOS *n* TRIMESTRES FISCAIS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre fiscal, *n* trimestres fiscais atrás, e continua até o fim do último dia do trimestre fiscal anterior. (O intervalo não inclui o trimestre fiscal corrente.) O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal em Configuração.
PRÓXIMOS *n* TRIMESTRES FISCAIS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre fiscal posterior ao trimestre fiscal atual, e continua até o fim do último dia do *n*º trimestre fiscal. (O intervalo não inclui o trimestre fiscal corrente.) O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal em Configuração.
n TRIMESTRES FISCAIS ATRÁS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do trimestre fiscal, *n* trimestres fiscais após o trimestre fiscal atual, e continua até o fim do último dia do trimestre fiscal.
ÚLTIMO ANO FISCAL*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do ano fiscal anterior ao ano fiscal atual, e continua até o fim do último dia desse ano fiscal. O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal em Configuração.
ESTE ANO FISCAL	Começa 00:00:00, no primeiro dia do ano fiscal atual, e continua até o fim do último dia do ano fiscal. O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal em Configuração.
PRÓXIMO ANO FISCAL*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do ano fiscal posterior ao ano fiscal atual, e continua até o fim do último dia desse ano fiscal. O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal em Configuração.
ÚLTIMOS *n* ANOS FISCAIS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do ano fiscal, *n* anos fiscais atrás, e continua até o fim do último dia do ano fiscal anterior ao ano fiscal atual. (O intervalo não inclui o ano fiscal corrente.) O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal em Configuração.
PRÓXIMOS *n* ANOS FISCAIS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do ano fiscal posterior ao ano fiscal atual, e continua até o fim do último dia do *n*º ano fiscal. (O intervalo não inclui o ano fiscal corrente.) O trimestre fiscal é definido na página Ano fiscal em Configuração.
n ANOS FISCAIS ATRÁS*	Começa 00:00:00, no primeiro dia do ano fiscal, *n* anos fiscais atrás, e continua até o fim do último dia desse ano fiscal.

Exibir dados do modo de exibição de lista com gráficos no Lightning Experience

Veja uma exibição gráfica dos dados do modo de exibição de lista com os gráficos do modo de exibição de lista. Há três tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal e anel. Para qualquer modo de exibição de lista, selecione entre os gráficos do modo de exibição de lista padrão e personalizados disponíveis. É possível alterar o modo de exibição de dados para outro tipo, se desejado.

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

1. Na página inicial de um objeto, selecione um modo de exibição de lista com dados que você deseja visualizar.
2. Clique em .
   O painel Gráficos aparece.
3. Para selecionar um gráfico diferente, clique no ao lado do nome do gráfico.
4. Para alterar a exibição gráfica dos dados, clique em no painel Gráficos e escolha um novo tipo de gráfico.
   Seus dados são alterados para a nova exibição.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ver os gráficos do modo de exibição de lista:

- "Ler" no tipo de registro incluído na lista

CONSULTE TAMBÉM:

Criar um gráfico do modo de exibição de lista no Lightning Experience

Editar um gráfico do modo de exibição de lista no Lightning Experience

Criar um gráfico do modo de exibição de lista no Lightning Experience

Crie um gráfico para visualizar dados do modo de exibição de lista. Há três tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal e anel. Para um gráfico do modo de exibição de lista, você pode alterar a exibição de dados para outro tipo, se desejado. Quando você cria um gráfico do modo de exibição de lista para um objeto, como Oportunidades ou Leads, o gráfico é associado ao objeto. O gráfico está disponível para qualquer modo de exibição de lista que você tenha permissão para ver para aquele objeto, exceto a lista Exibidos recentemente.

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

1. Na página inicial de um objeto, selecione um modo de exibição de lista com dados que você deseja visualizar.
2. Clique em .
3. No painel Gráficos que aparece, clique em .
4. Selecione **Novo gráfico**.
   É exibida uma caixa de diálogo.
5. Insira o nome do gráfico.
6. Selecione um tipo de gráfico: barra vertical, barra horizontal ou anel.
7. Selecione o tipo de agregado, o campo do agregado e o campo de agrupamento.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar gráficos do modo de exibição de lista:

- "Ler" no tipo de registro incluído na lista E "Criar e personalizar modos de exibição de lista"

O tipo de agregado especifica como os dados do campo são calculados: por soma, contagem ou média. O campo de agregado especifica o tipo de dados a ser calculado. O campo de agrupamento fornece rótulos aos segmentos do gráfico.

8. Para exibir seu gráfico, clique em **Salvar**.

Exemplo: Sua equipe de vendas quer comparar contas por número de funcionários para focar esforços de prospecção em empresas grandes. Um dos representantes cria um gráfico de barra horizontal selecionando **Soma** como o tipo de agregado, **Funcionários** como o campo de agregado e **Nome da conta** como o campo de agrupamento. O gráfico mostra o número de funcionários em cada conta por nome de conta.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir dados do modo de exibição de lista com gráficos no Lightning Experience

Editar um gráfico do modo de exibição de lista no Lightning Experience

Editar um gráfico do modo de exibição de lista no Lightning Experience

Refine ou atualize os gráficos do modo de exibição de lista personalizados para assegurar que você está vendo as visualizações de dados mais significativas. Há três tipos de gráficos: barra vertical, barra horizontal e anel. Para um gráfico do modo de exibição de lista, você pode alterar a exibição de dados para outro tipo, se desejado.

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

1. Na página inicial de um objeto, clique em .
2. No painel Gráficos que aparece, selecione o nome de um de seus gráficos personalizados.
3. Clique em .
4. Selecione **Editar gráfico**.
   É exibida uma caixa de diálogo.
5. Faça as alterações no nome do gráfico, no tipo de gráfico, no tipo de agregado, no campo do agregado ou no campo de agrupamento.

   O tipo de agregado especifica como os dados do campo são calculados: por soma, contagem ou média. O campo de agregado especifica o tipo de dados a ser calculado. O campo de agrupamento fornece rótulos aos segmentos do gráfico.
6. Para exibir seu gráfico editado, clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar os gráficos do modo de exibição de lista:

- "Ler" no tipo de registro incluído na lista E "Criar e personalizar modos de exibição de lista"

Nota: Não é possível editar gráficos padrão ou pré-configurados. Você pode editar apenas gráficos que criar. Você não pode excluir gráficos do modo de exibição de lista.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir dados do modo de exibição de lista com gráficos no Lightning Experience

Criar um gráfico do modo de exibição de lista no Lightning Experience

Exibir e compartilhar perguntas frequentes

Como funciona o modelo de compartilhamento?

Em organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, o administrador pode definir o modelo de compartilhamento padrão, estabelecendo padrões para toda a organização. Os padrões para toda a organização especificam o nível padrão de acesso a registros. Para a maioria dos objetos, os padrões para toda a organização podem ser definidos como Particular, Somente leitura pública ou Leitura/Gravação pública.

Em ambientes em que o modelo de compartilhamento de um objeto foi definido como Particular ou Somente leitura pública, um administrador pode conceder aos usuários acesso adicional a registros configurando uma hierarquia de papéis ou definindo regras de compartilhamento. As regras de compartilhamento só podem ser usadas para conceder acesso adicional, e não para restringir o acesso a registros além do que foi originalmente especificado no modelo de compartilhamento por meio dos padrões para toda a organização.

Após restringir o acesso usando padrões para toda a organização, os usuários normalmente obtêm acesso por meio de um ou mais destes métodos:

- Hierarquia de papéis
- Regras de compartilhamento
- Compartilhamento manual
- Acesso implícito (registros filho de contas e associados)
- Equipes (de contas, casos e oportunidades)

Em que tipos de registros posso imprimir os modos de exibição de lista?

Se os modos de exibição de lista imprimíveis estiverem ativados para sua organização, você poderá imprimir os modos de exibição de lista padrão e personalizados para estes tipos de registros.

- Contas
- Atividades
- Campanhas
- Casos
- Contatos
- Contratos
- Objetos personalizados
- Documentos
- Leads
- Oportunidades
- Conjuntos de permissões
- Catálogos de preços
- Perfis
- Produtos
- Relatórios
- Soluções

Criar registros

A criação de registros é um procedimento padrão para a maioria dos usuários do Salesforce. Alguns objetos (como Conta) têm *diretrizes e considerações* especiais às quais você deve estar atento, mas o *processo* de criação dos registros é similar para todos.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

NESTA SEÇÃO:

Criar um registro no SalesforceLightning Experience

Crie novos registros do Salesforce para oportunidades, leads, tarefas, notas, contas e contatos. Alguns objetos (como Conta) têm *diretrizes e considerações* especiais às quais você deve estar atento, mas o *processo* de criação dos registros é similar para todos.

Criar um registro no Salesforce Classic

Crie novos registros do Salesforce para oportunidades, leads, tarefas, notas, contas e contatos. Alguns objetos (como Conta) têm *diretrizes e considerações* especiais às quais você deve estar atento, mas o *processo* de criação dos registros é similar para todos.

CONSULTE TAMBÉM:

Editando registros

Excluindo registros

Diretrizes para inserir moedas, datas, horários e números de telefone

Criar notas e adicioná-las aos registros

Anexar arquivos a registros

Criar um registro no SalesforceLightning Experience

Crie novos registros do Salesforce para oportunidades, leads, tarefas, notas, contas e contatos. Alguns objetos (como Conta) têm *diretrizes e considerações* especiais às quais você deve estar atento, mas o *processo* de criação dos registros é similar para todos.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Nota: Estas informações são para o Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

É possível criar registros de diferentes formas no Lightning Experience.

- Para criar registros a partir de qualquer página do Salesforce, selecione o item desejado no menu de navegação e clique em **Novo** no modo de exibição de lista.
- Para criar registros a partir de um registro existente, clique em **Novo** para o item desejado. Por exemplo, digamos que você esteja exibindo um registro de contato e deseje criar uma nota sobre o contato — clique em **Novo** na seção Notas da página de contato.

Criar um registro no Salesforce Classic

Crie novos registros do Salesforce para oportunidades, leads, tarefas, notas, contas e contatos. Alguns objetos (como Conta) têm *diretrizes e considerações* especiais às quais você deve estar atento, mas o *processo* de criação dos registros é similar para todos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Nota: Estas informações são para o Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

Dependendo de como o seu administrador configurou sua organização Salesforce, é possível criar registros de diferentes maneiras.

NESTA SEÇÃO:

Criando registros a partir das guias de objeto

Criando registros em feeds

Criando registros usando a lista suspensa Criar novo

Criando registros com Criação rápida

Criando registros a partir das guias de objeto

Antes de criar um registro, certifique-se de estar ciente de todas as orientações para o tipo de registro sendo criado.

1. Clique na guia do tipo de registro que deseja criar. Você começará na página inicial do objeto. Por exemplo, clique na guia Contas se quiser criar um registro de conta.
2. Clique em **Novo**.
3. Selecione o tipo de registro se isso lhe for solicitado.
4. Digite os valores nos campos. Os campos obrigatórios são identificados com uma barra vermelha ( ).

   Dica: A maioria dos objetos tem definições de campo na ajuda do Salesforce. Apenas pesquise a ajuda pelo nome do objeto + "campos". Por exemplo, se estiver criando ou editando um registro de conta ou quiser saber mais sobre suas opções na lista suspensa `Setor`, procure "Campos da conta" na ajuda.

5. Quando terminar de inserir os valores para o novo registro, clique em **Salvar** ou em **Salvar e novo** para salvar o registro atual e criar outro. Se você sair da página antes de clicar em **Salvar**, talvez perca suas alterações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar registros:

- Use "Criar" no objeto do tipo de registro que você está criando

CONSULTE TAMBÉM:

Criando registros em feeds

Criando registros com Criação rápida

Criar registros

Criando registros em feeds

Dependendo de como o administrador configurou o Salesforce, talvez seja possível criar registros no feed na home page, na guia Chatter e nas páginas de detalhes do registro. Editores em diferentes feeds podem ter diferentes ações disponíveis. Verifique com o seu administrador para obter informações sobre o que você pode fazer em cada feed. Antes de criar um registro, certifique-se de estar ciente de todas as orientações para o tipo de registro sendo criado.

1. No feed em que deseja criar um registro, clique na ação rápida que corresponde ao tipo de registro que deseja criar.
2. Digite os valores nos campos. Os campos obrigatórios são identificados com uma barra vermelha ( ).
   A maioria dos objetos tem definições de campo na ajuda do Salesforce. Apenas pesquise a ajuda pelo nome do objeto + "campos". Por exemplo, se estiver criando ou editando um registro de conta ou quiser saber mais sobre suas opções na lista suspensa `Setor`, procure "Campos da conta" na ajuda.
3. Quando terminar de inserir os valores do seu novo registro, clique em **Criar**.

Um item do feed para o registro que você criou irá aparecer:

- No feed em que você criou o registro.
- Como o primeiro item no feed do novo registro em si.
- No feed do Chatter.
- No feed do Chatter de qualquer um que siga o registro a partir do qual você criou o novo registro. Por exemplo, se você criou um contato a partir da página de detalhes do registro para a conta Indústrias ABC, qualquer um que siga as Indústrias ABC verá um item de feed para o registro do contato criado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar registros:
- Use "Criar" no objeto do tipo de registro que você está criando

CONSULTE TAMBÉM:

Criando registros a partir das guias de objeto

Criando registros com Criação rápida

Criar registros

Criando registros usando a lista suspensa Criar novo

A lista suspensa Criar novo, disponível na barra lateral, oferece opções para criar novos registros. Para criar um registro usando a lista suspensa:

1. Selecione o tipo de registro que deseja criar. A nova página de registro é exibida imediatamente na guia apropriada, ou a caixa de diálogo Carregar um arquivo é exibida se você tiver selecionado **Arquivo**.
2. Preencha os campos.
3. Clique em **Salvar** ou **Carregar para Meus arquivos** se você tiver selecionado **Arquivo**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As opções disponíveis na lista suspensa Criar novo variam de acordo com as suas permissões, com a edição do Salesforce e com o aplicativo utilizado.

Criando registros com Criação rápida

Se o seu administrador tiver habilitado a Criação rápida, é possível criar registros a partir das home pages para leads, contas, contatos e oportunidades. Também é possível criar contas a partir da lista de resultados do campo de pesquisa Conta no formulário da Criação rápida sobre contatos, leads e oportunidades. Regras de validação não se aplicam ao criar novos registros com a Criação rápida.

1. Clique na guia do tipo de registro que deseja criar. Para criar uma conta enquanto cria um contato, lead ou oportunidade, clique no ícone ao lado do campo Conta no formulário da Criação rápida sendo usada.
2. Digite os valores nos campos. Os campos obrigatórios são identificados com uma barra vermelha ( ).
   A maioria dos objetos tem definições de campo na ajuda do Salesforce. Apenas pesquise a ajuda pelo nome do objeto + "campos". Por exemplo, se estiver criando ou editando um registro de conta ou quiser saber mais sobre suas opções na lista suspensa `Setor`, procure "Campos da conta" na ajuda.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar registros:
- Use "Criar" no objeto do tipo de registro que você está criando

CONSULTE TAMBÉM:

Criando registros a partir das guias de objeto

Criando registros em feeds

Criar registros

Verificando sua ortografia

Se o corretor ortográfico estiver ativado para sua organização, verifique a ortografia dos recursos onde você digita texto, como emails, compromissos, tarefas, casos, notas e soluções. O corretor ortográfico não suporta todos os idiomas suportados pelo Salesforce. Por exemplo, o corretor ortográfico não suporta tailandês, russo e idiomas de byte duplo, como japonês, coreano ou chinês.

Para verificar a ortografia, basta procurar o botão **Verificar ortografia** sempre que estiver digitando texto.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Diretrizes para inserir moedas, datas, horários e números de telefone

A criação e edição de registros é mais fácil se você entender algumas diretrizes e dicas para os campos de moeda, data, hora e número de telefone que encontrará em vários registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Moeda

Na maioria das edições do Salesforce, o formato e o tipo de moeda que podem ser usados nos campos de moeda, como `Cota` ou `Receita anual`, são determinados pela configuração de `Localidade da moeda` da sua empresa. Em organizações que usam as edições Group, Professional, Enterprise, Unlimited e Performance e que usam várias moedas, o formato e o tipo de moeda são determinados pelo campo `Moeda` do registro que está sendo criado ou editado.

Dica: Ao inserir um valor monetário (ou qualquer outro tipo de número), é possível usar os atalhos **k**, **m** ou **b** para indicar milhares, milhões ou bilhões. Por exemplo, se for digitado *50k* aparecerá 50.000. No entanto, esses atalhos não funcionam para os critérios de filtro.

Datas e horas

Vários campos permitem que você insira uma data ou uma hora no formato especificado pela configuração de Localidade pessoal.

Ao inserir datas, você pode escolhê-las no calendário ou inseri-las manualmente.

São válidas somente as datas dentro de determinado intervalo. A data válida mais antiga é 1700-01-01T00:00:00Z GMT, ou pouco após a meia-noite de 1º de janeiro de 1700. A última data válida é 4000-12-31T00:00:00Z GMT, ou pouco depois da meia-noite de 31 de dezembro de 4000. Esses valores são deslocados conforme o fuso horário. Por exemplo: no fuso horário do Pacífico, a data válida mais antiga é 1699-12-31T16:00:00, ou 16h do dia 31 de dezembro de 1699.

Dica:

- Os anos aparecem e são salvos como quatro dígitos, mas você pode inserir os dois últimos dígitos e o Salesforce determinará os dois primeiros. Se forem inseridos valores de *60* a *99*, supõe-se que se referem ao século 20 (por exemplo: 1964) e se forem inseridos valores de *00* a *59*, supõe-se que se referem ao século 21 (por exemplo: 2012).
- Se você digitar apenas os números de mês e dia (exemplo: *01/15*), o Salesforce fornecerá o ano *corrente*.
- Se sua localidade e idioma forem inglês, digite palavras como *Yesterday*, *Today* e *Tomorrow*, ou qualquer dos dias da semana, e o Salesforce determinará a data para você. Considera-se que os nomes dos dias da semana (como *Monday*) se referem à próxima semana.

Números de telefone

Ao digitar números de telefone em vários campos de telefone, o Salesforce preservará o formato de número de telefone usado. Contudo, se a sua Localidade estiver configurada para Inglês (Estados Unidos) ou Inglês (Canadá), os números de telefone de 10 dígitos e os números de 11 dígitos que começam com "1" serão automaticamente formatados como (800) 555-1212 quando o registro for salvo.

Dica:

- Se não quiser a formatação parênteses-espaço-hífen ((800) 555-1212) para números de dez ou onze dígitos, insira um "+" antes do número. Por exemplo: *+49 8178 94 07-0*.
- Se seus números de telefone de dez e onze dígitos tiverem o formato automático do Salesforce, será preciso digitar os parênteses ao especificar as condições de filtro. Por exemplo: *Telefone inicia com (415)*.

Selecionando valores da lista de opções

No Salesforce, você encontra alguns tipos de campos de lista de opções.

- Listas de opções padrão - Clique na seta para baixo a fim de selecionar um único valor.
- Listas de opções de seleção múltipla - Dê um clique duplo em qualquer valor disponível em uma caixa de rolagem para adicionar esse valor à caixa de rolagem selecionada à direita. Você pode escolher um único valor ou vários valores. Para selecionar os valores dentro de um intervalo, selecione o primeiro valor e clique no último valor do intervalo, mantendo pressionada a tecla SHIFT. Em seguida, clique na seta para adicionar as seleções à caixa escolhida.
- As listas de opções dependentes e de controle trabalham em conjunto entre si. O valor escolhido na lista de opções de controle afeta os valores disponíveis na lista de opções dependente. As listas de opções dependentes e de controle são indicadas nas páginas de edição por um ícone de . Passe o mouse sobre o ícone para exibir o nome da lista de opções dependente ou de controle.

Editar registros

Editando registros

1. Certifique-se de estar ciente de todas as orientações para o tipo de registro que está editando. A ajuda do Salesforce conversará com você.
2. Localize e abra o registro que deseja editar.
3. Clique em **Editar**.
4. Insira ou edite os valores nos campos.

   Dica: A maioria dos objetos tem definições de campo na ajuda do Salesforce. Apenas pesquise a ajuda pelo nome do objeto + "campos". Por exemplo, se estiver criando ou editando um registro de conta ou quiser saber mais sobre suas opções na lista suspensa `Setor`, procure "Campos da conta" na ajuda.

5. Quando terminar de escrever ou editar os valores, clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criar registros
- Diretrizes para inserir moedas, datas, horários e números de telefone
- Diretrizes para editar registros com o editor inline
- Editando registros diretamente das listas avançadas
- Criar notas e adicioná-las aos registros
- Anexar arquivos a registros
- Verificando sua ortografia

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar registros:

- Use "Editar" no objeto do tipo de registro que você está editando

Alterando o tipo de um registro

Os tipos de registro determinam os valores da lista de opções disponíveis durante a criação e edição de um registro. Ao criar um registro, será possível escolher seu tipo se houver vários disponíveis e se as preferências de tipo de registro não tiverem sido definidas para ignorar a página de seleção do tipo de registro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Editando campos de registro com o editor inline

Muitos objetos do Salesforce, inclusive objetos personalizados, oferecem a conveniência da edição inline para os registros.

Dica: Nem todos os campos de todos os objetos podem ser editados inline. Para ver se um campo permite a edição inline, passe o mouse sobre ele e procure um ícone de lápis ( ).

1. Dentro de um registro que você está criando ou editando, clique duas vezes no campo que deseja definir ou editar. Se o campo oferecer pesquisa para ajudar a localizar o valor que você deseja, você verá um ícone de lente ( ).
2. Insira o texto no campo ou use Pesquisar para localizar o valor que você deseja. Clique no ícone de desfazer ( ) ou exclua a entrada, se necessário.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar registros:
- Use "Editar" no objeto do tipo de registro que você está editando

Diretrizes para editar registros com o editor inline

Dicas para salvar edições inline

- Pressione **Enter** com o cursor na caixa de edição do campo para confirmar a alteração nesse campo.
- Pressione **Enter** sem nenhum campo no modo de edição para salvar todas as edições no registro.

Limitações

- A edição inline não está disponível em:
  - Modo de acessibilidade
  - Páginas de configuração
  - Painéis
  - Portal de clientes
  - Descrições das soluções HTML
- As caixas de seleção padrão a seguir nas páginas de edição de caso e lead não são editáveis inline:
  - Atribuição de caso (`Atribuir usando regras de atribuição ativas`)
  - Notificação por email de caso (`Enviar email de notificação para contato`)
  - Atribuição de lead (`Atribuir usando a regra de atribuição ativa`)
- Os campos nos objetos padrão a seguir não são editáveis em linha.
  - Todos os campos em documentos e listas de preços
  - Todos os campos em Tarefas, exceto `Assunto` e `Comentário`
  - Todos os campos em Eventos, exceto `Assunto`,, `Descrição` e `Local`

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Configurações de edição inline disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar a edição inline:
- "Editar" no objeto

  - Campos de nome completo de Contas pessoais, Contatos e Leads. No entanto, seus campos de componente são, por exemplo, `Nome` e `Sobrenome`.

- Você pode usar a edição inline para alterar os valores de campos em registros aos quais tenha acesso somente leitura, seja pela segurança em nível de campo ou pelo modelo de compartilhamento da sua organização; contudo, o Salesforce não deixa você salvar as alterações e exibe uma mensagem de erro de privilégio insuficiente quando você tenta salvar o registro.

Casos especiais

- A edição inline está disponível nas páginas de detalhes de todos os campos editáveis nas páginas de edição, exceto para alguns campos em tarefas, compromissos, catálogos de preços e documentos. Para editar qualquer um desses, vá até a página de edição de um registro, alterar o valor do campo desejado e, em seguida, clicar em **Salvar**. A tabela a seguir lista os objetos que têm restrições de edição inline em alguns de seus campos. Você pode precisar de permissões especiais para exibir alguns desses campos:

Objeto	Campos
Todos os objetos	Todos os campos são editáveis, exceto campos com áreas de texto extensas.
Oportunidades	Todos os campos são editáveis, exceto os campos a seguir, que são editáveis somente nas páginas de detalhes (não nos modos de exibição de listas): – `Valor` – `Fase` – `Categoria da previsão` – `Quantidade`
Leads	Todos os campos são editáveis, exceto o `Status do lead` que é editável somente nas páginas de detalhes (não nos modos de exibição de listas).
Casos	Todos os campos são editáveis, exceto o `Status do caso` que é editável somente nas páginas de detalhes (não nos modos de exibição de listas).
Contratos	Todos os campos são editáveis, exceto o `Status do contrato` que é editável somente nas páginas de detalhes (não nos modos de exibição de listas).
Compromissos	Somente os campos a seguir são editáveis: – `Descrição` – `Local` – `Assunto` – `Tipo` – Campos personalizados
Tarefas	Somente os campos a seguir são editáveis: – `Tipo de chamada` – `Descrição` – `Assunto` – `Tipo` – Campos personalizados

Objeto	Campos
Documentos	Nenhum campo é editável.
Catálogos de preços	Nenhum campo é editável.

Editando registros diretamente das listas avançadas

Se a edição inline e as listas avançadas estiverem ativadas para sua organização, você poderá editar os registros diretamente em uma lista. As células editáveis exibem um ícone de lápis ( ) quando você passa o mouse sobre a célula, enquanto as células não editáveis exibem um ícone de cadeado ( ).

Cuidado: Nas exibições de lista avançada, quando usuários diferentes fizerem edições inline simultâneas nos mesmos campos de um registro, os registros serão atualizados com a edição mais recente, mas não identificamos o conflito com uma mensagem.

Se tiver a permissão "Edição em massa das listas", você pode alterar o valor de um campo comum em até 200 registros por vez para a maioria dos tipos de registros. Os produtos devem ser editados um por vez.

Para editar um registro único de uma lista:

1. Na lista, clique duas vezes na célula editável.
2. Insira o valor que você deseja.
3. Clique em **OK**.

Para editar registros em massa de uma lista:

1. Marque a caixa de seleção ao lado de cada registro a ser editado. É possível selecionar registros em várias páginas.
2. Clique duas vezes em uma das células a ser editada. Aplique sua edição a apenas um registro ou a cada registro selecionado.

Se você encontrar erros ao tentar atualizar os registros, uma janela de console será exibida mostrando o nome de cada registro com erro (se conhecido) e uma explicação. Clique em um registro na janela de console para abrir sua página de detalhes em uma nova janela.

Nota: Para exibir o console de erros, os bloqueadores de pop-up devem estar desativados para o domínio do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar a edição inline em uma lista avançada:
- "Edição em massa das listas"

Dicas sobre o uso da edição inline em listas

- Alguns campos padrão não suportam a edição inline. Por exemplo: os campos `Status do caso`, `Fase da oportunidade`, `Valor da oportunidade`, `Quantidade da oportunidade` e `Status do lead`, e a maioria dos campos Tarefa e Compromisso, só podem ser editados a partir da página de edição do registro. Para obter mais informações, consulte Diretrizes para editar registros com o editor inline na página 90.
- Se sua organização usar tipos de registros, a edição inline em listas só estará disponível quando todos os registros da lista forem do mesmo tipo. Portanto, você deve especificar o filtro *`Tipo de registro igual a X`*, onde *`X`* é o nome de um único tipo de registro (ou em branco para o tipo de registro mestre).
- Não é possível usar a edição inline em uma lista avançada se seus critérios de filtro do modo de exibição de lista contêm uma cláusula OU.
- No caso de listas de atividades, você deve especificar o filtro adicional *`Tarefa igual a verdadeiro`* (para tarefas) ou *`Tarefa igual a falso`* (para compromissos) para que a edição inline esteja disponível.

- Se sua organização estiver usando contas pessoais:
  - Você não pode utilizar a edição inline para alterar contas pessoais de uma lista de Contatos. Só é possível fazer a edição inline delas em uma lista de Contas.
  - Você só poderá usar a edição inline dos contatos associados às contas corporativas ao especificar um filtro adicional de `Is Person Account EQUALS False` nos critérios da lista.

Excluir registros

Excluindo registros

A exclusão de registros é um procedimento padrão para a maioria dos usuários do Salesforce. No caso de alguns tipos de objetos, a exclusão de um registro afeta outros registros relacionados. Por exemplo, se você excluir uma conta ou contato, todos os patrimônios associados também serão excluídos.

1. Certifique-se de que você está ciente dos efeitos (se houver) ao excluir o tipo de registro que você deseja excluir. A ajuda do Salesforce lhe informará.
2. Localize e abra o registro que deseja excluir.
3. Clique em **Excluir**.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando a Lixeira

Exclusão de notas e anexos dos registros

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir registros:
- Use "Excluir" no objeto do tipo de registro que você está excluindo

Aumentar a produtividade adicionando notas e anexos aos registros

Notas

O Notes é uma versão aprimorada da ferramenta de anotações do Salesforce, que permite a seus usuários criar anotações mais rapidamente. Use o Notes para simplificar seu fluxo de trabalho, aumentar a produtividade e tirar o máximo de proveito do Salesforce.

O Notes é criado com base no Salesforce Files, para que você possa fazer muitas das mesmas coisas com notas que você faz com arquivos, como um relatório sobre notas, e usar o Chatter para compartilhar notas.

Para obter mais informações sobre o que você pode fazer com o Notes, confira o vídeo: Como usar o Notes (1:34).

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Criar notas e adicioná-las aos registros

Use o Notes, nossa ferramenta aprimorada de anotação no Salesforce, para adicionar informações importantes a seus registros.

Criar um relatório sobre suas notas

Visualizar e analisar detalhes sobre todas as suas notas usando relatórios. Só é possível criar relatórios sobre notas criadas com o Notes, nossa ferramenta avançada de anotações.

Diretrizes para usar o Notes no Salesforce1

Aprenda algumas dicas, truques e práticas recomendadas para usar o Notes no Salesforce1.

Qual é a diferença entre o Notes e a antiga ferramenta de anotações?

O Notes é uma versão aprimorada da ferramenta original de anotações do Salesforce. Com o Notes, você pode obter diversos recursos que o ajudam a tomar notas melhores mais rapidamente e aumentar a produtividade.

Criar notas e adicioná-las aos registros

Use o Notes, nossa ferramenta aprimorada de anotação no Salesforce, para adicionar informações importantes a seus registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Se você estiver usando a ferramentas de notas antiga, fale com seu administrador sobre a troca para a versão aprimorada do Notes.

NESTA SEÇÃO:

Criar notas e adicioná-las aos registros no Salesforce Salesforce Classic

Adicione informações importantes a seus registros usando o Notes, nossa ferramenta aprimorada de anotação no Salesforce, para que você possa ser mais organizado e aumentar a produtividade.

Criar notas e adicioná-las aos registros no Salesforce Lightning Experience

O Notes permite que você adicione informações importantes a seus registros para que você se mantenha organizado.

Criar notas e adicioná-las aos registros no Salesforce Salesforce Classic

Adicione informações importantes a seus registros usando o Notes, nossa ferramenta aprimorada de anotação no Salesforce, para que você possa ser mais organizado e aumentar a produtividade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

1. Na lista relacionada Notas de um registro, clique em **Nova nota**. Ou, para criar uma nota privada que não esteja relacionada a um registro, vá para a guia Arquivos e clique em qualquer um dos filtros do Notes para exibir a opção Nova nota.
2. Insira um título e um texto do corpo.
3. Salve a nota.

   As notas criadas com a versão aprimorada do Notes aparecem na lista relacionada do Notes, enquanto notas criadas com a ferramenta antiga de notas aparecem na lista relacionada Notas e anexos do registro.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para usar o Notes no Salesforce1

Qual é a diferença entre o Notes e a antiga ferramenta de anotações?

Criar notas e adicioná-las aos registros no Salesforce Lightning Experience

O Notes permite que você adicione informações importantes a seus registros para que você se mantenha organizado.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

1. Na lista relacionada Notas de um registro, clique em **Novo**. Ou, para criar uma nota privada que não esteja relacionada a um registro, clique no ícone do Notes no menu de navegação.
2. Insira um título e um texto do corpo.
3. Relacione a nota a outros registros, se necessário.
   As notas criadas com a versão aprimorada do Notes aparecem na lista relacionada do Notes, enquanto notas criadas com a ferramenta antiga de notas aparecem na lista relacionada Notas e anexos do registro.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para usar o Notes no Salesforce1

Qual é a diferença entre o Notes e a antiga ferramenta de anotações?

Criar um relatório sobre suas notas

Visualizar e analisar detalhes sobre todas as suas notas usando relatórios. Só é possível criar relatórios sobre notas criadas com o Notes, nossa ferramenta avançada de anotações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir relatórios:

- "Criar e personalizar relatórios"

  E

  "Criador de relatórios"

1. Certifique-se de que esteja familiarizado com os relatórios padrão e como personalizá-los.
2. Crie um novo relatório com os seguintes critérios.

Tipo de relatório	Relatório de arquivos e conteúdo

Campos	`Nome do arquivo`
	`Data da publicação`
	`Criada por`
	`Data da última revisão`
	`Revisado pela última vez por`
	`Tipo de arquivo`

Filtros	`Tipo de arquivo` igual a *`SNOTE`*.

3. Certifique-se de salvar o relatório para poder executá-lo novamente mais tarde.
4. Se desejar compartilhar o relatório com outras pessoas, crie uma pasta do relatório e salve o relatório nela. Depois, use as configurações compartilhadas para a pasta para adicionar indivíduos ou grupos de usuários.

CONSULTE TAMBÉM:

Notas

Diretrizes para usar o Notes no Salesforce1

Aprenda algumas dicas, truques e práticas recomendadas para usar o Notes no Salesforce1.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Assista a um vídeo: Como usar o Notes (1:34)

O administrador precisará configurar o Notes para a sua organização. Em seguida, você pode começar a usar o Notes no Salesforce1. Aqui estão algumas diretrizes para ajudá-lo.

- Para criar notas, toque em na barra de ação.
- Para adicionar listas com marcadores e listas numeradas a notas, use os ícones na barra de ferramentas Notas.
- Para relacionar notas a vários registros, toque em **Relacionar registros**. Para alterar os registros relacionados, toque nos nomes desses registros (3).
- Para criar uma tarefa, passe o dedo sobre uma linha em uma nota. Alternativamente, toque em uma linha ou destaque algum texto e, em seguida, toque em na barra de ferramentas.
- Trabalhe com tarefas relacionadas diretamente em uma nota.
- Para visualizar e pesquisar todas as notas, selecione **Notas** no menu de navegação do Salesforce1.
- Se você ou o administrador tiver adicionado a lista relacionada Notas aos layouts de página, você poderá:
  - Acessar rapidamente notas relacionadas a partir de registros em vez de ter que mudar para o menu de navegação para abrir o item em Notas.
  - Criar notas a partir da lista relacionada.

Qual é a diferença entre o Notes e a antiga ferramenta de anotações?

O Notes é uma versão aprimorada da ferramenta original de anotações do Salesforce. Com o Notes, você pode obter diversos recursos que o ajudam a tomar notas melhores mais rapidamente e aumentar a produtividade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Notes vs. a antiga ferramenta de anotações

Recurso	Notas	Antiga ferramenta de anotações
Adição de notas a registros	✅	✅
Usar a lista relacionada Notas para gerenciar notas	✅	
Usar a lista relacionada Notas e anexos para gerenciar notas		✅
Notas salvas automaticamente	✅ (apenas Lightning Experience)	
Verificar ortografia		✅
Adicionar notas privadas a registros		✅

Recurso	Notas	Antiga ferramenta de anotações
Criar notas privadas independentes (não relacionadas a registros)	✅	
Relacionar notas a mais de um registro	✅ (apenas Lightning Experience e Salesforce1)	
Usar a formatação de rich text, incluindo listas com marcação e numeração	✅	
Pesquisar apenas notas no Salesforce	✅	
Criar tarefas a partir de notas	✅ (somente no Salesforce1)	
Criar um relatório sobre suas notas	✅	

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para usar o Notes no Salesforce1

Criar notas e adicioná-las aos registros

Notas

Anexar arquivos a registros

É possível anexar arquivos, como documentos do Microsoft® Office, PDFs da Adobe®, imagens e vídeos, à maioria dos tipos de registros do Salesforce. O limite de tamanho para um arquivo anexado é de 25 MB quando ele é anexado diretamente à lista relacionada, incluindo um arquivo anexado a uma solução.O limite de tamanho para vários arquivos anexados ao mesmo email é de 25 MB, com o tamanho máximo de 5 MB por arquivo.

1. Abra o registro
2. Clique em **Anexar arquivo**.
3. Clique em **Procurar** e localize o arquivo que deseja anexar.
4. Clique em **Anexar arquivo** para carregar o arquivo.
5. Clique em **Concluir** quando terminar de carregar.

Nota:

- Quando um arquivo é anexado ao feed do Chatter de um registro, ele é adicionado à lista relacionada Notas e anexos como um anexo de feed. O limite do tamanho do arquivo para anexos de feed do Chatter é de 2 GB.
- Se a configuração de segurança `Não permitir carregamentos de HTML como anexo ou registros de documentos` estiver ativada para a sua organização, não será possível carregar arquivos com as seguintes extensões: `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para anexar arquivos a registros:

- Use "Editar" no objeto

Considerações para gerenciar arquivos e notas anexados a registros

Ao trabalhar com anexos, documentos do Google ou notas criadas com a ferramenta antiga de anotações, há diversas coisas para se ter em mente.

- Se o Chatter estiver ativado para sua organização, os arquivos publicados em um feed de um registro serão adicionados à lista relacionada Notas e anexos do registro como anexos do feed. Você pode exibir (se disponível), fazer download e excluir anexos do feed da lista relacionada Notas e anexos, mas não pode editá-los.
- Você não pode editar uma nota ou anexo, a menos que também tenha acesso para editar o registro associado.
- Para excluir uma nota ou anexo, você deve ser o proprietário da nota ou do anexo ou um administrador com a permissão "Modificar todos os dados". A propriedade da nota é determinada pelo campo proprietário. A propriedade do anexo é determinada pelo campo criado.
- Os proprietários dos registros podem excluir anexos de registros mesmo se não adicionaram o anexo.
- Os usuários do portal podem fazer download de anexos, mas não podem visualizar, editar ou excluir os anexos.
- Notas e anexos marcados como particulares na caixa de seleção `Particular` poderão ser acessados apenas pela pessoa que os anexou e pelos administradores. Para exibir notas e anexos particulares, os administradores precisam da permissão “Exibir todos os dados”. Para editar ou excluir as notas e anexos, os administradores precisam da permissão “Modificar todos os dados”.
- Se o serviço Adicionar Google Docs ao Salesforce for ativado em sua organização, a lista relacionada Notas e anexos se chamará Google Docs, notas e anexos. A lista relacionada Anexos será chamada de Google Docs e anexos.
- Para acessar um documento do Google a partir de uma página de detalhes de registro, o documento deve ser compartilhado com sua conta do Google Apps.
- A lista relacionada Notas e anexos incluirá arquivos do Salesforce CRM Content quando eles forem postados em um feed do Chatter de um registro. No entanto, a lista relacionada Notas e anexos não inclui arquivos do Salesforce CRM Content que existem somente no Salesforce CRM Content. Se o Salesforce CRM Content estiver ativado, você poderá adicionar a lista relacionada Conteúdo relacionado à página de detalhes para contas, contatos, leads, oportunidades, casos, produtos ou objetos personalizados.
- Se você publicar notas para contatos externos pelo Salesforce para Salesforce, todas as notas serão automaticamente compartilhadas com uma conexão quando você compartilhar o objeto pai. Os anexos são compartilhados automaticamente quando a caixa de seleção `Compartilhar com conexões` do anexo está marcada. Para interromper o compartilhamento de uma nota ou anexo, selecione `Privado`.
- Nem todos os arquivos podem ser visualizados, como arquivos criptografados ou protegidos por senha, PDFs protegidos contra cópia, tipos de arquivos desconhecidos e qualquer arquivo com mais de 25 MB. Para arquivos que não possam ser visualizados, a opção **Visualizar** não estará disponível em feeds ou modos de exibição de lista, e os arquivos serão exibidos como ícones do tipo de arquivo genérico no feed. Alguns recursos do Microsoft Office 2007 não são exibidos corretamente em visualizações. Se for possível visualizar um arquivo, mas não houver uma visualização, entre em contato com o administrador do Salesforce, que talvez possa gerar a visualização novamente.
- Todas as notas e anexos adicionados a contatos e oportunidades são também adicionados à conta associada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Notas e anexos estão disponíveis em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Google Docs disponível em todas as edições

CONSULTE TAMBÉM:

Notas

Criar notas e adicioná-las aos registros

Diretrizes para usar o Notes no Salesforce1

Campos de notas e anexos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos do Notes

No Summer '15, introduzimos o Notes, uma versão aprimorada da ferramenta de anotações do Salesforce. Essa tabela lista os campos que estão disponíveis ao criar uma nota usando o Notes. Também há uma barra de ferramentas com ícones para adicionar listas numeradas e com marcadores às notas.

Nota: No Salesforce1 e Lightning Experience, há campos adicionais para relacionar vários registros à nota.

Campo	Descrição
Corpo	Texto da nota. Pode conter até 50 MB de dados.
Título	Assunto da nota. Máximo de 200 caracteres.

Campos da antiga ferramenta de anotações

Campo	Descrição
Corpo	Texto da nota. Pode ter até 32 KB de dados.
Particular	Caixa de seleção que indica que a nota é acessível somente para o proprietário e os administradores. Para exibir notas particulares, os administradores precisam da permissão "Exibir todos os dados". Para editá-los, precisam da permissão "Modificar todos os dados".
Título	Breve descrição da nota. Máximo de 80 caracteres.

Campos para anexos

Campos do anexo

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do arquivo carregado.
Nome do arquivo	Nome do arquivo carregado.
Particular	Caixa de seleção que indica que o anexo é acessível somente para o proprietário e os administradores. Para exibir anexos particulares, os administradores precisam da permissão "Exibir todos os dados". Para editá-los, precisam da permissão "Modificar todos os dados".
Compartilhar com conexões	Caixa de seleção que indica que o anexo é compartilhado com conexões quando o registro pai é compartilhado. Essa caixa de seleção está disponível apenas se o Salesforce para Salesforce estiver ativado, se o registro pai é compartilhado e se o anexo é público.

Campos do anexo

Campo	Descrição
Tamanho	Tamanho do arquivo carregado.

Exclusão de notas e anexos dos registros

Para excluir uma nota ou anexo, clique em **Excluir** ao lado da nota ou anexo na lista relacionada Notas e anexos ou na lista relacionada Anexos de um registro. As notas e os anexos excluídos podem ser restaurados a partir da Lixeira.

Para excluir um arquivo anexado a partir de um feed do Chatter, clique em **Excluir** ao lado do anexo de feed. Isso remove o arquivo de todos os feeds do Chatter onde ele foi compartilhado e exclui o arquivo da lista relacionada Notas e anexos. Restaurar o arquivo clicando na Lixeira, selecionando o arquivo e clicando em **Cancelar exclusão**. Se o arquivo tiver sido anexado do seu computador, de um feed do Chatter, um grupo ou uma biblioteca do Salesforce CRM Content, excluí-lo da lista relacionada Notas e anexos também o removerá da publicação, mas não o excluirá de seu local original.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criar notas e adicioná-las aos registros
- Considerações para gerenciar arquivos e notas anexados a registros

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir uma nota ou anexo:

- Proprietário do registro pai

  OU

  "Editar" ou "Excluir" no tipo de registro pai

  OU

  "Modificar todos os dados"

Perguntas frequentes de registros

Por que o registro que estou tentando salvar é sinalizado como duplicado? O que fazer?

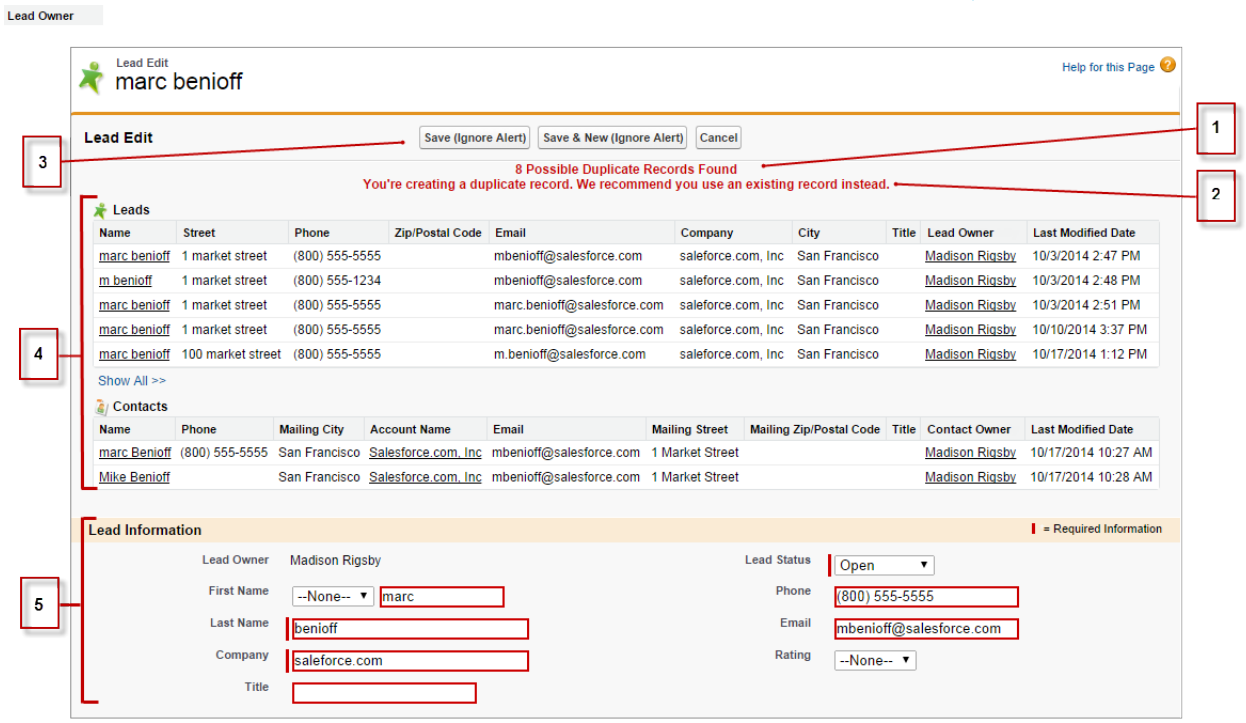
A sua organização usa regras referentes à duplicação, que impedem que os usuários criem registros duplicados. Leia a mensagem para decidir como proceder.

Isto é o que você verá caso o registro que está tentando salvar estiver sinalizado como uma possível duplicação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**


Lead Owner
Lead Edit
marc benioff
Help for this Page
Lead Edit
Save (Ignore Alert)
Save & New (Ignore Alert)
Cancel
8 Possible Duplicate Records Found
You're creating a duplicate record. We recommend you use an existing record instead.
Leads
Name Street Phone Zip/Postal Code Email Company City Title Lead Owner Last Modified Date
marc benioff 1 market street (800) 555-5555 mbenioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/3/2014 2:47 PM
m benioff 1 market street (800) 555-1234 mbenioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/3/2014 2:48 PM
marc benioff 1 market street (800) 555-5555 marc.benioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/3/2014 2:51 PM
marc benioff 1 market street (800) 555-5555 marc.benioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/10/2014 3:37 PM
marc benioff 100 market street (800) 555-5555 m.benioff@salesforce.com saleforce.com, Inc San Francisco Madison Rigsby 10/17/2014 1:12 PM
Show All >>
Contacts
Name Phone Mailing City Account Name Email Mailing Street Mailing Zip/Postal Code Title Contact Owner Last Modified Date
marc Benioff (800) 555-5555 San Francisco Salesforce.com, Inc mbenioff@salesforce.com 1 Market Street Madison Rigsby 10/17/2014 10:27 AM
Mike Benioff San Francisco Salesforce.com, Inc mbenioff@salesforce.com 1 Market Street Madison Rigsby 10/17/2014 10:28 AM
Lead Information
= Required Information
Lead Owner Madison Rigsby
First Name --None-- marc
Last Name benioff
Company saleforce.com
Title
Lead Status Open
Phone (800) 555-5555
Email mbenioff@salesforce.com
Rating --None--
1
2
3
4
5

1. Uma mensagem gerada pelo sistema informa quantas possíveis duplicações foram localizadas. O número inclui apenas os registros aos quais você tem acesso. Caso você não tenha acesso a nenhum dos registros identificados como possíveis duplicatas, essa mensagem não incluirá um número, mas terá uma lista de proprietários de registros para que você possa solicitar acesso às duplicatas existentes.
2. Um alerta personalizado escrito pela pessoa que criou a regra sobre duplicados. O ideal é que o alerta explique por que não é possível salvar o registro e o quê você deve fazer.
3. Se a regra sobre duplicados permitir salvar um registro apesar de ele ser uma possível duplicata, o botão**Salvar (ignorar alerta)** estará presente. Se a regra sobre duplicados impedir você de salvar um registro que é uma possível duplicata, o botão **Salvar** estará

presente, mas o registro não poderá ser salvo com êxito até que você faça as alterações necessárias no registro, de modo que ele deixe de ser sinalizado como possível duplicata.

4. A lista de possíveis duplicatas inclui somente os registros aos quais você tem acesso. Os campos mostrados na lista incluem apenas os campos aos quais você tem acesso (até os primeiros 7 campos que foram comparados, determinando-se sua correspondência). A lista exibe até cinco registros. Se forem encontradas mais de cinco duplicações, clique em **Mostrar tudo >>** para ver a lista completa de registros, até um máximo de 100. Os registros são listados na ordem de sua última modificação. Acesse diretamente um dos registros da lista clicando em seu link.
5. Os campos realçados são os que foram comparados e tiveram a correspondência determinada.

Quais formatos devo usar para datas, horas e nomes no Salesforce?

O formato usado para datas, horas e nomes de pessoas no Salesforce é determinado pela sua configuração de `Localidade`.

Para saber qual formato de data/hora sua configuração de `Localidade` usa:

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Detalhes avançados do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *`Informações pessoais`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**.
2. Veja o formato de data/hora usado no campo somente leitura `Criado por`. Esse é o formato que você deve usar para inserir datas e horas nos campos do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar suas configurações pessoais

Como permitir que apenas determinados usuários compartilhem dados?

Se sua organização tem a edição Professional, Enterprise, Unlimited, Performance ou Developer com um modelo de compartilhamento Particular ou de Somente leitura pública, o administrador ainda poderá permitir que determinados usuários compartilhem informações. Seu administrador pode criar grupos públicos e definir regras de compartilhamento para especificar que os usuários em determinados grupos ou papéis sempre compartilharão seus dados com usuários em outro grupo ou papel público. Usuários individuais também podem criar grupos pessoais para dar acesso a suas próprias contas, contatos e oportunidades.

Um usuário individual pode controlar o compartilhamento de registros de sua propriedade?

Sim. Nas organizações com a edição Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, todos os proprietários de contas podem estender mais o compartilhamento em uma base de conta a conta. Por exemplo, se a organização tem um modelo Particular, o proprietário da conta Acme pode compartilhar essa conta e seus dados relacionados com grupos selecionados ou com usuários individuais.

Nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, os proprietários de oportunidade também podem estender o compartilhamento para oportunidades individuais separadamente do compartilhamento de contas.

Você pode utilizar o compartilhamento de contas, leads, casos e oportunidades para aumentar o acesso a seus dados, mas não é possível restringir o acesso além dos níveis padrão da sua organização.

Esse tipo de compartilhamento é chamado de compartilhamento manual, e é feito pelo botão **Compartilhamento** na página de detalhes de registro.

Posso transferir registros para outros usuários?

Na maioria das edições, é possível transferir a propriedade de registros usando um destes métodos. Quando você altera o proprietário de um registro, o Salesforce também transfere a propriedade de certos registros relacionados.

Transferindo a propriedade de um único registro de que você é proprietário
Clique em **Alterar proprietário** na página de detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte Alterando a propriedade e Transferência de itens associados.

Transferindo a propriedade de múltiplos casos, leads ou registros de objeto personalizado de que você é proprietário
Clique na guia do objeto e visualize uma exibição de lista. Selecione os registros a serem transferidos e clique em **Alterar proprietário**.

Transferindo a propriedade de múltiplos registros pertencentes a outros usuários
Use o recurso de Transferência em massa. Para obter mais informações sobre o uso da Transferência em massa e os registros relacionados que são transferidos, consulte Transferência em massa de registros.

Usando regras de fluxo de trabalho para transferir a propriedade de registros
Quando o proprietário de um registro é alterado por uma regra de fluxo de trabalho, o Salesforce não altera a propriedade de nenhum registro relacionado.

Como imprimir os registros do Salesforce?

Para imprimir os detalhes de um registro do Salesforce:

1. Clique no link **Exibir área de impressão** localizado no canto superior direito da maioria das páginas de detalhes. Uma nova janela do navegador é aberta com o registro exibido em um formato simples, pronto para imprimir.
2. Ou então, agrupe e expanda seções individuais na área de impressão clicando nos triângulos ao lado dos títulos da seção.
3. Como outra opção, clique em **Expandir tudo** ou **Recolher tudo** para mostrar ou ocultar as seções agrupáveis da página. As listas relacionadas, como a lista de oportunidades relacionadas a uma conta, não são agrupáveis.
4. Clique em **Imprimir esta página** ou use a função de impressão do seu navegador para enviar a página para uma impressora.

Nota: Na guia Console, você pode clicar no ícone de impressão ( ) para abrir o modo exibição de impressão de um registro.

Monitorar e analisar seus dados

Executar um relatório

Para executar um relatório, localize-o na guia Relatórios e clique no nome dele. A maioria dos relatórios é executada automaticamente ao clicar no nome. Se você já estiver exibindo um relatório, clique em **Executar relatório** para executá-lo imediatamente ou agendar uma execução futura. No Lightning Experience, o botão **Executar relatório** apenas aparece após você salvar um relatório.

Se não for possível visualizar nenhum resultado, verifique o relatório em relação a uma destas condições:

- O relatório não exibiu nenhum dado. Verifique seus critérios de filtro para se certificar de que alguns dados sejam exibidos.
- Devido à segurança no nível do campo, você não tem acesso a um dos agrupamentos selecionado.
- O contexto da sua fórmula de resumo personalizado não corresponde às configurações do gráfico. Por exemplo, se a fórmula for calculada para Setor, mas o gráfico não incluir Setor, nenhum resultado será exibido.
- Seus valores estão fora dos valores aceitáveis. O valor máximo permitido é 999999999999999. O valor mínimo permitido é -99999999999999.

Se o seu relatório retornar mais de 2.000 registros, apenas os primeiros 2.000 serão exibidos. Para ter uma exibição completa dos resultados do relatório, clique em **Exportar detalhes**.

Se seu relatório levar mais de 10 minutos para ser concluído, o Salesforce o cancelará. Experimente as seguintes técnicas para reduzir a quantidade de dados no relatório:

- Filtre por seus próprios registros, e não por todos os registros.
- Limite o escopo dos dados a um intervalo específico de data.
- Exclua as colunas desnecessárias do seu relatório.
- Oculte os detalhes do relatório.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para executar relatórios:
- "Executar relatórios"

Para agendar relatórios:
- "Agendar relatórios"

Para criar, editar e excluir relatórios:
- "Criar e personalizar relatórios"

  E

  "Criador de relatórios"

Relatórios combinados

Adicionar lógica de filtro

A lógica de filtro permite que você especifique condições para os filtros usando operadores lógicos.

Para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro:

1. Clique em **Adicionar** > **lógica de filtro**.
2. Insira cada número de linha de filtro, separado por um operador:

Operador	Definição
AND	Localiza registros que correspondem a ambos os valores.
OR	Localiza registros que correspondem a qualquer um dos valores.
NOT	Localiza registros que excluem os valores.

CONSULTE TAMBÉM:

Filtrar operadores

Filtrar por valores em branco

Filtrando pelos valores de lista de opções especial

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir relatórios:

- "Criar e personalizar relatórios"

  E

  "Criador de relatórios"

Para criar modos de exibição de lista personalizados:

- "Ler" no tipo de registro incluído na lista

Para criar, editar ou excluir modos de exibição de lista pública:

- "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Filtrar operadores

O operador de um filtro é como o verbo de uma frase. Ao escolher critérios de filtro, use um operador para especificar a ação que deseja que o filtro tome.

Você pode usar os seguintes operadores ao inserir critérios de filtragem em modos de exibição de lista, relatórios, painéis e alguns campos personalizados:

Operador	Usos
igual	Use para uma correspondência exata. Por exemplo, "Criado igual hoje".
inferior a	Use para resultados que são menores que o valor inserido. Por exemplo, "Cota inferior a 20 mil" retorna registros em que o campo de cota está entre 0 e 19.999,99.
superior a	Use quando quiser que os resultados excedam o valor inserido; por exemplo, "Cota superior a 20 mil" apresenta registros nos quais o valor da cota começa em 20.000,01.
inferior ou igual	Use para resultados que correspondam ou sejam inferiores ao valor inserido.

Operador	Usos
superior ou igual	Use para resultados que correspondam ou excedam o valor inserido.
não igual a	Mostra resultados que não têm o valor inserido. Esse operador é especialmente útil para eliminar campos vazios. Por exemplo, "Email não igual a <em branco>".
contém	Use para campos que incluem sua string de pesquisa, mas às vezes também incluem outras informações. Por exemplo, "A conta contém califórnia" localizaria Viagem para a Califórnia, California Pro Shop e Surfe na Califórnia. Lembre-se que, se você inserir uma string de pesquisa curta, ela poderá corresponder a uma palavra mais longa. Por exemplo, "A conta contém pro" localizaria Loja Califórnia Pro e Corporação de Promoções. Esse operador não diferencia maiúsculas de minúsculas.
não contém	Elimina registros que não contêm o valor inserido. Por exemplo, "Linha 2 do endereço de correspondência não contém CEP". Nota: Ao especificar critérios de filtragem nos campos de resumo de totalização, `does not contain` usa a lógica "or" nos valores separados por vírgulas. No modos de exibição de lista, relatórios e painéis, `does not contain` usa a lógica "and". Esse operador não diferencia maiúsculas de minúsculas.
começa com	Use quando você souber com o que começa seu valor, mas não o texto exato. Esse operador gera uma pesquisa mais restrita que "contém". Por exemplo, se você inserir "Conta começa com California", encontrará California Travel e California Pro Shop, mas não Surf California.
inclui	Disponível quando você escolher uma lista de opções de seleção múltipla como o campo selecionado. Use este operador para localizar registros que incluam um ou mais dos valores inseridos. Por exemplo, se você inserir "Interesses inclui hóquei, futebol, beisebol", encontrará registros que têm apenas hóquei selecionado e registros contendo dois ou três dos valores inseridos. Os resultados não incluem correspondências parciais dos valores.
exclui	Disponível quando você escolher uma lista de opções de seleção múltipla como o campo selecionado. Use este operador para localizar registros que não contenham nenhum valor que corresponda aos valores inseridos. Por exemplo, se você inserir "Interesses exclui vinho, golfe", seu relatório listará registros que contenham qualquer outro valor dessa lista de opções, inclusive valores em branco. Os resultados não incluem correspondências parciais dos valores.
entre	Disponível somente para filtros de painel. Use para filtrar faixas de valores. Para cada faixa, o filtro retorna resultados maiores ou iguais ao valor mínimo e menores que o valor máximo. Por exemplo, se você inserir "Número de funcionários entre 100 e 500", os resultados incluirão contas com 100 funcionários ou mais até 499 funcionários. As contas com 500 funcionários não são incluídas nos resultados.

Filtrar por valores em branco

Dicas sobre como filtrar usando valores em branco.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições

- Quando você usar os operadores "menor que", "maior que", "menor ou igual" ou "maior ou igual" em campos com valores numéricos, serão retornados registros com valores em branco ou "nulos" como se o seu valor fosse zero (0). Por exemplo, se você criar uma regra de fluxo de trabalho ou uma regra de atribuição de lead para contas com o critério *`Receita anual inferior a 100000`*, os registros de conta serão correspondentes se `Receita anual` estiver em branco.

  No entanto, os registros com valores de campo em branco não serão considerados correspondentes nos filtros de relatório, nos modos de exibição de lista personalizados e nas regras de atribuição de conta (que atribui contas a territórios).

- Para restringir resultados a registros em branco ou com valores "nulos" para um determinado campo, selecione o campo e o operador "igual a" ou "não igual a", deixando o terceiro campo em branco. Por exemplo, *`Valor igual a`* retorna registros com campo de valores em branco. Você pode pesquisar valores em branco ou outros valores especificados ao mesmo tempo. Por exemplo, *`Valor igual a 1,,2`* retorna registros nos quais o `Valor` contém o valor "1", "2" ou em branco.

Filtrando pelos valores de lista de opções especial

Ao criar critérios de filtro, é possível usar valores de lista de opções especial em seus critérios de pesquisa. Trata-se de listas de opções especiais com os valores `Verdadeiro` ou `Falso`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os campos disponíveis variam de acordo com a sua edição do Salesforce.

Por exemplo, para mostrar todas as oportunidades ganhas, digite *`Ganho igual a Verdadeiro`* como seu critério de pesquisa. Para mostrar todas as oportunidades fechadas/perdidas, digite *`Fechado igual a Verdadeiro`* e *`Ganho igual a Falso`*.

Nota: Se você estiver criando critérios de filtro para um relatório ou modo de exibição de lista, o ícone de pesquisa será exibido automaticamente quando você escolher filtrar por uma das listas de opções especiais. Clique no ícone de pesquisa para escolher o valor `Verdadeiro` ou `Falso`. Como opção, digite manualmente *`Verdadeiro ou Falso`* nos critérios de filtro.

Estes são os campos disponíveis e seus valores:

Campo de lista de opções especial	Valor	Descrição
Contas e contatos: `É conta pessoal`	`Verdadeiro`	A conta é uma conta pessoal. Observe que o administrador poderá ter personalizado o nome desse campo. O campo é exibido como ícone de conta pessoal ( ).
	`Falso`	A conta é uma conta comercial.
Contas, leads e oportunidades: `Conta de parceiros`	`Verdadeiro`	A conta é uma conta de parceiros ou o proprietário do lead ou da oportunidade é um usuário parceiro.
	`Falso`	A conta não é uma conta de parceiros ou o proprietário do lead ou da oportunidade não é um usuário parceiro.
Atividades: `O dia inteiro`	`Verdadeiro`	Aplica-se apenas a compromissos, não a tarefas. O compromisso está marcado como se estendendo pelo dia inteiro.
	`Falso`	O compromisso tem uma hora específica.

Campo de lista de opções especial	Valor	Descrição
Atividades: `Fechado`	`Verdadeiro`	Aplica-se somente a tarefas, não a compromissos. A tarefa foi encerrada, ou seja, o campo `Status` da tarefa tem o valor "Fechado".
	`Falso`	A tarefa ainda está aberta.
Atividades: `Convite para o compromisso` (Apenas para relatórios)	`Verdadeiro`	Aplica-se apenas a compromissos, não a tarefas. O compromisso é o convite para reunião enviado a outro usuário para um compromisso com várias pessoas.
	`Falso`	O compromisso é o compromisso original com várias pessoas atribuído ao anfitrião do compromisso.
	`Falso`	A atividade não tem planilha verde.
Atividades: `Tarefa`	`Verdadeiro`	A atividade é uma tarefa, não um compromisso.
	`Falso`	A atividade é um evento.
Campanhas: `Ativo`	`Verdadeiro`	A campanha está ativa e pode ser escolhida entre várias listas de opções de campanha, por exemplo, nos assistentes de importação de campanha.
	`Falso`	A campanha está inativa.
Casos: `Fechado`	`Verdadeiro`	O caso está encerrado, ou seja, o campo `Status` do caso tem o valor "Fechado".
	`Falso`	O caso ainda está aberto.
Casos: `Escalado`	`Verdadeiro`	O caso foi automaticamente escalado por meio da regra de escalação da sua organização.
	`Falso`	O caso não foi escalado.
Casos: `Novo comentário de autoatendimento`	`Verdadeiro`	O caso tem um novo comentário adicionado por um usuário de Autoatendimento.
	`Falso`	O caso não tem um novo comentário de Autoatendimento.
Casos: `Aberto` (Apenas para relatórios)	`Verdadeiro`	O caso está aberto, ou seja, o campo `Status` do caso tem o valor que não é equivalente a "Fechado".
	`Falso`	O caso foi encerrado.
Casos: `Comentado pelo autoatendimento`	`Verdadeiro`	O caso tem um comentário adicionado por um usuário de Autoatendimento.
	`Falso`	O caso não tem um comentário de Autoatendimento.
Contatos: `Recusa de email`	`Verdadeiro`	O contato não pode ser incluído em uma lista de destinatários de email em massa.
	`Falso`	O contato pode receber emails em massa.

Campo de lista de opções especial	Valor	Descrição
Contatos: `Autoatendimento ativo` (Apenas para relatórios)	`Verdadeiro`	O contato está ativado para efetuar login no seu portal de Autoatendimento.
	`Falso`	O contato não foi ativado para o Autoatendimento.
Leads: `Convertido` (Apenas para relatórios)	`Verdadeiro`	O lead foi convertido.
	`Falso`	O lead não foi convertido.
Leads: `Recusa de email`	`Verdadeiro`	O lead não pode ser incluído em uma lista de destinatários de email em massa.
	`Falso`	O lead pode receber emails em massa.
Leads: `Não lido`	`Verdadeiro`	O lead ainda não foi exibido ou editado pelo proprietário desde que foi atribuído a esse usuário.
	`Falso`	O lead foi exibido ou editado pelo menos uma vez pelo proprietário desde que foi atribuído.
Oportunidades: `Fechado`	`Verdadeiro`	A oportunidade está encerrada, ou seja, o campo `Estágio` tem um valor do tipo Fechado/Ganho ou Fechado/Perdido.
	`Falso`	A oportunidade ainda está aberta.
Oportunidades: `Principal` (Apenas para o relatório Oportunidades do parceiro)	`Verdadeiro`	O parceiro da oportunidade foi marcado como parceiro principal.
	`Falso`	O parceiro da oportunidade não foi marcado como parceiro principal.
Oportunidades: `Particular`	`Verdadeiro`	O proprietário da oportunidade marcou a caixa `Particular` na página de edição de oportunidade.
	`Falso`	A caixa `Particular` na oportunidade não está marcada.
Oportunidades: `Ganho`	`Verdadeiro`	A oportunidade está encerrada e ganha, ou seja, o campo `Estágio` tem um valor do tipo Fechado/Ganho.
	`Falso`	A oportunidade não foi ganha. O campo `Estágio` pode ter um valor do tipo Aberto ou Fechado/Perdido.
Produtos: `Ativo`	`Verdadeiro`	O produto está ativo e pode ser adicionado às oportunidades nas organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited e Performance.
	`Falso`	O produto está inativo e não pode ser adicionado às oportunidades.
Produto: `Tem agenda de quantidade`	`Verdadeiro`	O produto tem uma agenda de quantidade padrão.
	`Falso`	O produto não tem uma agenda de quantidade padrão.
Produto: `Tem agenda de receita`	`Verdadeiro`	O produto tem uma agenda de receita padrão.
	`Falso`	O produto não tem uma agenda de receita padrão.

Campo de lista de opções especial	Valor	Descrição
Soluções: `Visível no portal de autoatendimento`	`Verdadeiro`	A solução foi marcada como `Visível no portal de Autoatendimento` e está visível aos usuários do portal de Autoatendimento.
	`Falso`	A solução não foi marcada como `Visível no portal de Autoatendimento` e não está visível aos usuários do portal de Autoatendimento.
Soluções: `Revisado`	`Verdadeiro`	A solução foi revisada, ou seja, o campo `Status` da solução tem o valor "Revisado".
	`Falso`	A solução não foi revisada.
Soluções com status `Desatualizado`	`Verdadeiro`	A solução traduzida não foi atualizada para corresponder à solução mestre à qual está associada.
	`Falso`	A solução traduzida foi atualizada para corresponder à solução mestre à qual está associada.
Usuários: `Ativo`	`Verdadeiro`	O usuário está ativo e pode efetuar login.
	`Falso`	O usuário está inativo e não pode efetuar login.
Usuários: `Usuário do Offline`	`Verdadeiro`	O usuário tem acesso para usar o Connect Offline.
	`Falso`	O usuário não teve o uso do Connect Offline ativado.
Usuários: `Usuário do Marketing`	`Verdadeiro`	O usuário pode gerenciar campanhas.
	`Falso`	O usuário não está ativado para gerenciar campanhas.
Usuário: `Parceiro`	`Verdadeiro`	O usuário é um usuário parceiro.
	`Falso`	O usuário não é um usuário parceiro.

Nota: As listas de opções especiais que você consegue exibir são apenas aquelas visíveis nas configurações de segurança do nível do campo e do layout de página.

Classificar resultados dos relatórios

Classifique um relatório pelos dados em determinada coluna clicando em seu título. Clique no cabeçalho de uma coluna para classificar os dados de acordo com a ordem crescente dessa coluna: o texto é classificado de A a Z, os dados numéricos são classificados do mais baixo para o mais alto e os dados de hora/data são classificados dos primeiros para os últimos.

- Para reverter a ordem de classificação, clique no cabeçalho da coluna uma segunda vez.
- Se o cabeçalho do relatório flutuante estiver habilitado para sua organização, o comportamento de classificação será levemente diferente.

  Quando os usuários classificam os dados clicando em um cabeçalho de relatório flutuante, o relatório é atualizado e os redireciona ao início dos seus resultados.
- Em um relatório com vários níveis de agrupamento, é possível classificar pelo valor resumido que define cada agrupamento.
  Por exemplo: pegue um relatório de Oportunidades agrupado pelo tipo de negócio. Por sua vez, cada agrupamento de `Tipo` é agrupado por `Fase`, e cada agrupamento de `Fase` é agrupado por `Origem do lead`. Agora é possível classificar os agrupamentos de `Tipo` por quantidade, o agrupamento de `Fase` por fase e o agrupamento de `Origem do lead` por contagem de registros.

EDIÇÕES

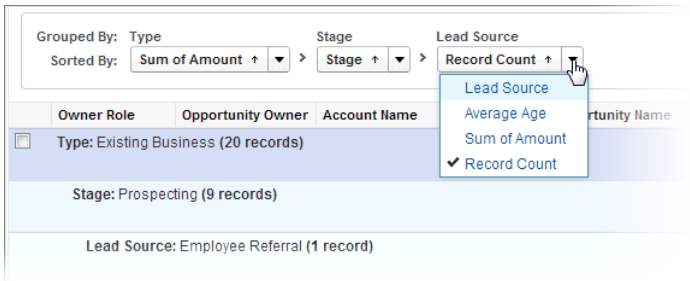
Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para classificar resultados do relatório:

- "Executar relatórios"



Visualizando dados com painéis

Um *painel* mostra dados de relatórios de origem como componentes visuais, que podem ser gráficos, medidores, tabelas, métricas ou páginas do Visualforce. Os componentes proporcionam um instantâneo dos indicadores-chave de métrica e de desempenho para sua organização. Cada painel pode ter até 20 componentes.

Ao clicar na guia Painéis, será exibido o painel que foi exibido na última vez. A parte superior da página mostra a hora da última atualização do painel e o usuário cujas permissões determinam os dados visíveis no painel.

Cada componente em um painel mostra dados de um relatório subjacente. Se você tiver acesso à pasta com o relatório de origem subjacente, poderá ver o componente de painel relacionado. Clique em um componente do painel ou em seus elementos para fazer drill down até o relatório de origem, o relatório filtrado, a página de detalhes do registro ou outro URL. Se você fizer drill down em um componente filtrado, os filtros de painel são aplicados ao relatório de origem.

Clique em **Ir para lista de painéis** para exibir seus painéis. Localize um painel usando o localizador de painéis. Digite o nome no campo `Exibir painel` e escolha o painel na lista de resultados. Você só visualiza painéis nas pastas que você pode acessar.

Siga um painel para obter atualizações sobre ele publicadas em seu feed do Chatter.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir e atualizar painéis:
- "Executar relatórios" E acesso à pasta de painéis

Para criar painéis:
- "Executar relatórios" E "Gerenciar painéis"

Para editar e excluir painéis que você criou:
- "Executar relatórios" E "Gerenciar painéis"

Para editar e excluir painéis que você não criou:
- "Executar relatórios", "Gerenciar painéis" E "Exibir todos os dados"

Localizar e organizar informações

Pesquisar

Quando você pesquisa por suas informações no Salesforce, o mecanismo de pesquisa encontra e exibe os resultados relevantes de modo eficiente, e você tem acesso a eles por meio de um processo de pesquisa complexo. Isso acontece nas pesquisas feitas a partir do site completo do Salesforce, de um aplicativo Salesforce1 móvel ou de uma implementação de pesquisa personalizada integrada à plataforma do Salesforce.

O Salesforce fornece um mecanismo de pesquisa que encontra informações como contas, contatos, arquivos, artigos e produtos em sua organização de modo eficiente. Quando você cria um registro, o mecanismo de pesquisa divide as informações pesquisáveis em partes facilmente reconhecidas e as armazena em um índice. Quando você insere sua pesquisa, ele encontra resultados relevantes

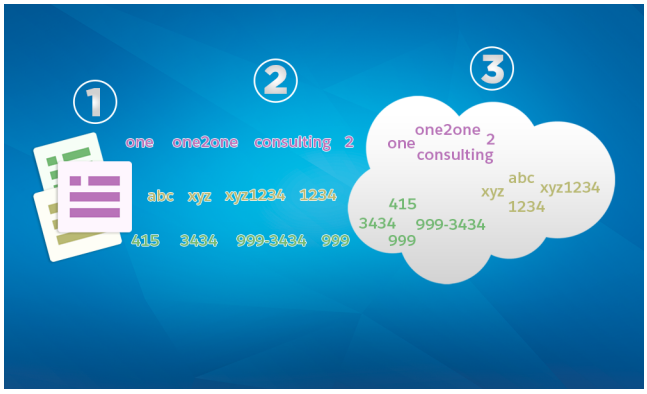
EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

para você separando seus termos de pesquisa e encontrando as correspondências para eles a partir desse índice. O mecanismo de pesquisa retorna resultados que você tem permissão para visualizar.

Esta é uma visão geral do processo de pesquisa.



Quando você cria ou atualiza um registro (1), o mecanismo de pesquisa separa o texto pesquisável do registro em termos menores (2). Então, ele armazena esses termos menores no índice de pesquisa (3).

Nota: Após a criação ou a atualização do registro de um objeto pesquisável, pode demorar 15 minutos ou mais para que o texto atualizado seja pesquisável. Os registros de um objeto são pesquisáveis apenas após serem restaurados no índice da pesquisa.

Quando você insere um termo de pesquisa no campo da pesquisa (1), o mecanismo de pesquisa separa seu termo de pesquisa em termos menores (2). Ele corresponde esses termos menores com as informações armazenadas no índice (3), classifica os registros associados por relevância (4) e retorna os resultados aos quais você tem acesso (5).

NESTA SEÇÃO:

Como a pesquisa divide as informações?
Quando você cria um registro, o mecanismo de pesquisa divide as informações pesquisáveis em partes facilmente reconhecidas e as armazena em um índice.

Qual a diferença entre a pesquisa no Lightning Experience, no Salesforce Classic e no Salesforce1?

A pesquisa global no site completo do Salesforce (quer seja Lightning Experience ou Salesforce Classic) e no aplicativo móvel Salesforce1 usa o mesmo índice de pesquisa, de modo que você está sempre pesquisando os mesmos dados. Você vê o mesmo conjunto de registros recém-acessados nos resultados instantâneos, e os resultados são influenciados pelo mesmo escopo de pesquisa (a lista de objetos que você mais usa). Mas lembre-se que alguns objetos padrão não estão disponíveis no Salesforce1 e no Lightning Experience, de modo que os resultados de pesquisa podem nem sempre ser iguais. E a interface da pesquisa global em cada uma dessas experiências é diferente, de modo que há diferenças visuais e de navegação a serem consideradas.

Como pesquisar em campos de pesquisa?

Use a pesquisa em caixas de diálogo de pesquisa para associar dois registros.

Que campos são pesquisáveis?

O Salesforce pesquisa um conjunto exclusivo de campos para cada objeto.

Como a pesquisa divide as informações?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Quando você cria um registro, o mecanismo de pesquisa divide as informações pesquisáveis em partes facilmente reconhecidas e as armazena em um índice.

O mecanismo de pesquisa divide o texto pesquisável em partes menores, conhecidas como *tokens*, e as armazena no índice de pesquisa. Quando você pesquisa, o mecanismo divide os termos de pesquisa em tokens para poder encontrar tokens correspondentes no índice. Ele retorna os registros associados aos tokens correspondentes.

O mecanismo de pesquisa divide informações de registro que contêm letras, números, espaços e pontuação em tokens diferentes.

Aqui estão alguns exemplos dos tokens criados a partir das informações de registro fornecidas. É possível encontrar o registro com uma pesquisa usando qualquer um dos tokens indexados listados.

Informações do registro	Tokens indexados
Acme, Inc.	acme inc
Web2Lead	web2lead web 2 lead
Exhibit-XYZ1234	exhibit-xyz1234 exhibitxyz1234 exhibit xyz1234 xyz 1234
(415) 999-3434	415

Informações do registro	Tokens indexados
	999-3434
	9993434
	999
	3434
john.smith@domain.com	john.smith@domain.com
	@domain.com
	john.smith
	john
	smith
	johnsmith
	domain.com
	domínio
	com
	domaincom

NESTA SEÇÃO:

Como a pesquisa gerencia termos em chinês, japonês, coreano e tailandês
A pesquisa encontra resultados relevantes para pesquisas em idiomas asiáticos como chinês, japonês, coreano e tailandês ao separar informações para armazenar no índice da pesquisa.

CONSULTE TAMBÉM:

Pesquisar

Como a pesquisa gerencia termos em chinês, japonês, coreano e tailandês

A pesquisa encontra resultados relevantes para pesquisas em idiomas asiáticos como chinês, japonês, coreano e tailandês ao separar informações para armazenar no índice da pesquisa.

O mecanismo de pesquisa retorna resultados da pesquisa precisos de pesquisas em idiomas do leste da Ásia que não incluem espaços entre palavras como chinês, japonês, coreano e tailandês (CJKT), usando tokenização morfológica.

Considere o problema de indexar o termo *Prefeitura de Tóquio* e uma pesquisa subsequente de Quioto em japonês.

Termo indexado	Termo de pesquisa
東京都	**京都**
Prefeitura de Tóquio	Quioto

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

A tokenização morfológica segmenta o termo **東京都** (Prefeitura de Tóquio) em dois tokens.

Termo indexado	Termo de pesquisa
東京 Tóquio	**都** Prefeitura

Essa forma de tokenização assegura que uma pesquisa por **京都** (Quioto) retorne somente resultados que incluam **京都** (Quioto) e não **東京都** (Prefeitura de Tóquio).

Em chinês, japonês, coreano e tailandês (CJKT), é possível encontrar uma pessoa digitando seu sobrenome antes do nome. Pesquisar ***佐々木 律子*** retornará qualquer pessoa com o sobrenome ***佐々木*** e o nome ***律子***.

Qual a diferença entre a pesquisa no Lightning Experience, no Salesforce Classic e no Salesforce1?

A pesquisa global no site completo do Salesforce (quer seja Lightning Experience ou Salesforce Classic) e no aplicativo móvel Salesforce1 usa o mesmo índice de pesquisa, de modo que você está sempre pesquisando os mesmos dados. Você vê o mesmo conjunto de registros recém-acessados nos resultados instantâneos, e os resultados são influenciados pelo mesmo escopo de pesquisa (a lista de objetos que você mais usa). Mas lembre-se que alguns objetos padrão não estão disponíveis no Salesforce1 e no Lightning Experience, de modo que os resultados de pesquisa podem nem sempre ser iguais. E a interface da pesquisa global em cada uma dessas experiências é diferente, de modo que há diferenças visuais e de navegação a serem consideradas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Recurso	Aplicativos para download Salesforce1 para Android e iOS	Aplicativo de navegador móvel Salesforce1	Site completo do Lightning Experience	Site completo do Salesforce Classic
Acessar a pesquisa global	Caixa de pesquisa na parte superior do menu de navegação do Salesforce1	Ícone de pesquisa localizado no cabeçalho	Caixa de pesquisa localizada no cabeçalho	Caixa de pesquisa localizada no cabeçalho
Resultados instantâneos quando a caixa de pesquisa está selecionada	É exibida uma lista dos registros mais utilizados recentemente, referentes a todos os objetos.	É exibida uma lista dos registros mais utilizados recentemente, referentes ao objeto selecionado atualmente na barra de escopo de pesquisa.	É exibida uma lista dos registros mais utilizados recentemente, referentes a todos os objetos.	Não disponível. Você deve começar a digitar para ver resultados instantâneos.

Recurso	Aplicativos para download Salesforce1 para Android e iOS	Aplicativo de navegador móvel Salesforce1	Site completo do Lightning Experience	Site completo do Salesforce Classic
Resultados instantâneos durante a digitação	A lista dos últimos registros usados é filtrada pelos caracteres que você digitar.	A lista dos últimos registros usados é filtrada pelos caracteres que você digitar. Conforme você digita, a lista também começa a mostrar registros correspondentes não acessados recentemente.	A lista dos últimos registros usados é filtrada pelos caracteres que você digitar. Conforme você digita, a lista também começa a mostrar registros correspondentes não acessados recentemente.	A lista dos últimos registros usados é filtrada pelos caracteres que você digitar.
Resultados de pesquisa completos	São exibidos os três registros principais referentes a cada um dos objetos que você usou mais recentemente. Os resultados são agrupados por objeto e classificados por relevância.	São exibidos vários resultados referentes ao objeto selecionado na barra de escopo de pesquisa. Altere o objeto para ver mais resultados. Os resultados são ordenados por relevância.	São exibidos resultados referentes ao objeto selecionado na barra de escopo de pesquisa. **Principais resultados** mostra os principais resultados referentes aos objetos mais usados. Altere o objeto para ver mais resultados. Os resultados são ordenados por relevância.	São exibidos os cinco registros principais referentes a cada um dos objetos que você usou mais recentemente. Os resultados são agrupados por objeto e classificados por relevância
Refinar resultados da pesquisa	Não disponível.	É possível reclassificar os resultados por tipo de campo.	Não disponível.	É possível reclassificar os resultados por cabeçalho de coluna. A filtragem também está disponível, caso ativada pelo administrador.
Pesquisa de feed	A pesquisa global não localiza informações em feeds. Use a pesquisa de feed para isso. Na página Feed, puxe para baixo no topo da página para expor a caixa de pesquisa.	Na página de resultados de pesquisa, selecione **Feeds** na barra de escopo de pesquisa para ver os resultados do feed Toda a empresa.	Você pode usar a pesquisa global na página inicial de feeds para ver os resultados do feed Toda a empresa. Caso não tenha pesquisado na página inicial de feeds, alterne para **Feeds** na barra de escopo de pesquisa.	Na página de resultados de pesquisa, use **Pesquisar feeds** para ver resultados de tudo em sua empresa.

Como pesquisar em campos de pesquisa?

Use a pesquisa em caixas de diálogo de pesquisa para associar dois registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

NESTA SEÇÃO:

Pesquisar na caixa de diálogo de pesquisa no Salesforce Classic

Os campos de pesquisa permitem associar dois registros em um relacionamento. Por exemplo, um registro de contato inclui um campo de pesquisa de conta que associa o contato à sua conta.

Pesquisar na caixa de diálogo de pesquisa no Lightning Experience

Os campos de pesquisa permitem associar dois registros em um relacionamento. Por exemplo, um registro de contato inclui um campo de pesquisa de conta que associa o contato à sua conta. Na pesquisa de procura por objetos pesquisáveis, os termos são comparados a todos os campos pesquisáveis em um registro, e não apenas ao nome do registro. As pesquisas possuem resultado instantâneo e indexação de registro semelhantes aos da pesquisa global. Caso um registro não esteja aparecendo nos resultados instantâneos de sugestão automática, realize uma pesquisa completa. Caso um novo registro não apareça nos resultados de pesquisa, aguarde 15 minutos e tente novamente. Confira as respostas a algumas outras perguntas frequentes sobre pesquisas.

Pesquisar na caixa de diálogo de pesquisa no Salesforce Classic

Os campos de pesquisa permitem associar dois registros em um relacionamento. Por exemplo, um registro de contato inclui um campo de pesquisa de conta que associa o contato à sua conta.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

NESTA SEÇÃO:

Pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa

Os objetos do Salesforce geralmente incluem *campos de pesquisa* que permitem associar dois registros em um relacionamento. Por exemplo, um registro de contato inclui um campo de pesquisa `Conta` que associa o contato à conta dele.

Dicas para usar as pesquisas padrão e avançada

Ao usar as pesquisas padrão e avançada, considere estas dicas:

Pesquisa de conclusão automática

Se ativado pelo administrador, as pesquisas suportarão o preenchimento automático.

Pesquisa na caixa de diálogo de pesquisa

Os objetos do Salesforce geralmente incluem *campos de pesquisa* que permitem associar dois registros em um relacionamento. Por exemplo, um registro de contato inclui um campo de pesquisa `Conta` que associa o contato à conta dele.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Os campos de pesquisa são exibidos com o botão nas páginas de edição de registro. Clicar em abre um diálogo de pesquisa de procura no qual é possível procurar o registro que você deseja associar àquele que está editando. É executada uma *pesquisa em branco* quando você clica no ícone de pesquisa sem inserir um termo de busca.

O Salesforce oferece dois tipos de pesquisas.

Pesquisas padrão

Todos os campos de pesquisa usam a pesquisa de procura padrão de forma predeterminada. Em pesquisas de procura padrão, o Salesforce consulta um conjunto limitado de campos pesquisáveis para cada objeto. Os resultados da pesquisa contêm até 50

registros de cada vez. Os objetos padrão são listados em ordem alfabética crescente. Os objetos personalizados são listados em ordem decrescente pela data mais recente em que você os acessou. Não é possível classificar, filtrar ou personalizar as colunas dos resultados de pesquisa.

Pesquisas avançadas

Caso tenha sido ativado pelo administrador, o Salesforce usa a pesquisa de procura avançada nos campos de pesquisa de conta, contato, oportunidade, usuário e objeto personalizado. As pesquisas avançadas oferecem mais recursos de pesquisa do que as pesquisas padrão:

- Por padrão, as pesquisas avançadas consultam um conjunto limitado de campos, chamados de campos de *Nome*, para cada objeto. Se a pesquisa de um registro retorna um grande número de correspondências, como um contato com um nome bastante comum, você pode pesquisar todos os campos pesquisáveis do registro para restringir os resultados. Se estiver disponível na caixa de diálogo de pesquisa avançada, selecione **Todos os campos** e insira outros termos de pesquisa exclusivos do registro, como o endereço de email do contato.
- As consultas de pesquisas personalizadas são divididas em termos de pesquisa separados em limites de caracteres alfabéticos, numéricos e de caracteres especiais. Por exemplo, se você inserir `TODOS4UM` em um campo de pesquisa avançada, a consulta resultante pesquisará *TODOS* e *4* e *UM*. Assim, inserir `Todos os 4 e UM` apresenta os resultados em *TODOSPARAUM*. Além disso, procurar por `S&` resulta em campos contendo *S&* e *&S*.
- Você pode classificar e filtrar os resultados de pesquisas avançadas. Também é possível ocultar e organizar as colunas exibidas na janela de resultados.

  Nota: Além de filtros controlados pelo usuário, os administradores podem criar filtros de pesquisa em campos que estão em um relacionamento de pesquisa, entre mestre e detalhes ou hierárquico para limitar os valores válidos em resultados de caixas de diálogo de pesquisa para o campo.

- As pesquisas avançadas retornam todos os registros que correspondem aos critérios da sua pesquisa e permitem que você percorra conjuntos grandes de resultados de pesquisa.

Nota: O Salesforce só retorna correspondências de um objeto personalizado se o administrador tiver associado uma guia personalizada a ele. Não é necessário adicionar a guia para exibição.

Quando é feita uma *pesquisa em branco*, é exibida uma lista de todos os registros usados recentemente. Os resultados da pesquisa variam de acordo com alguns tipos de objeto:

- Para pesquisas padrão de produtos e filas, a caixa de diálogo exibe a lista dos 50 primeiros registros em ordem alfabética.
- No caso de pesquisas padrão de campanhas, a caixa de diálogo mostra as primeiras 100 campanhas ativas.
- Na pesquisa padrão de patrimônios de um caso, ela mostra todos os patrimônios associados ao contato do caso, se houver.
- Para pesquisas padrão ou avalizadas dos usuários, o diálogo mostra uma lista dos registros recém-acessados pelos usuários de sua organização.

Dicas para usar as pesquisas padrão e avançada

Ao usar as pesquisas padrão e avançada, considere estas dicas:

- Nas pesquisas padrão, um curinga é automaticamente incluído em cada termo de pesquisa. Por exemplo, uma pesquisa por `bob jo` na verdade é feita como `bob* jo*` e retorna itens com *bob jones*, *bobby jones* ou *bob johnson*. Você também pode usar explicitamente um caractere curinga de asterisco (*) na sua string de pesquisa.
- Particularmente para pesquisas avançadas, o curinga não pode ser o primeiro caractere no termo ou frase de pesquisa e os resultados da pesquisa podem incluir mais registros do que o esperado se os seus termos de pesquisa contiverem uma combinação de letras, números e caracteres especiais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

- Se você inserir um valor na caixa de texto de pesquisa e salvar o registro sem clicar no ícone de pesquisa ( ), o Salesforce executará automaticamente uma pesquisa padrão. Se ele localizar uma correspondência exata, o valor será salvo no campo de pesquisa, mesmo que encontre outros resultados parciais. Se ele não localizar uma correspondência exata e encontrar uma ou mais correspondências parciais, o Salesforce exigirá que um valor seja selecionado em uma lista suspensa de correspondências. Se nenhum resultado corresponder ao texto inserido, será exibido um erro.
- Para pesquisar contatos, leads, usuários ou outros indivíduos que incluam espaços nos campos `Nome` ou `Sobrenome`, coloque os termos entre aspas.

  Por exemplo, para procurar alguém cujo sobrenome é *von hausen*, digite `"von hausen"`.
- Em organizações com o Portal de clientes do Salesforce ou o portal do parceiro ativado, é possível filtrar os resultados que serão exibidos na caixa de diálogo de pesquisa de usuários selecionando uma fila ou um grupo de usuários na lista suspensa `Proprietário` ou `Atribuído a`.
- Se sua organização usar divisões e você tiver a permissão "Afetado por divisões", os resultados da caixa de diálogo de pesquisa incluirão registros da divisão selecionada na janela de diálogo de pesquisa.

Pesquisa de conclusão automática

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Se ativado pelo administrador, as pesquisas suportarão o preenchimento automático.

As pesquisas padrão e avançadas podem exibir uma lista dinâmica de registros correspondentes recentemente usados quando um campo de pesquisa for editado. Esta lista está restrita a objetos do tipo adequado e, com exceção das pesquisas dos usuários, é preenchida com os itens recém-usados. Por exemplo, ao editar uma pesquisa de Conta, você pode ver contas usadas recentemente com nomes que correspondem ao prefixo que você inseriu. Os contatos usados recentemente não aparecem nessa lista.

A pesquisa de conclusão automática está sujeita às seguintes restrições:

- Você deve ter acessado recentemente registros adequados para a que lista da pesquisa de conclusão automática seja preenchida.
- Você deve editar o campo da pesquisa em uma página de edição de registro.

Os detalhes de navegação são exibidos apenas para campos de pesquisa em tipos de objetos incluídos nas listas de registros usados recentemente. Por exemplo, os produtos não são incluídos nas listas de registros usados recentemente, de modo que os detalhes de navegação não são exibidos para um campo de pesquisa em produtos.

Pesquisar na caixa de diálogo de pesquisa no Lightning Experience

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition, Contact Manager Edition, Corporate Social Network Edition**

Os campos de pesquisa permitem associar dois registros em um relacionamento. Por exemplo, um registro de contato inclui um campo de pesquisa de conta que associa o contato à sua conta. Na pesquisa de procura por objetos pesquisáveis, os termos são comparados a todos os campos pesquisáveis em um registro, e não apenas ao nome do registro. As pesquisas possuem resultado instantâneo e indexação de registro semelhantes aos da pesquisa global. Caso um registro não esteja aparecendo nos resultados instantâneos de sugestão automática, realize uma pesquisa completa. Caso um novo registro não apareça nos resultados de pesquisa, aguarde 15 minutos e tente novamente. Confira as respostas a algumas outras perguntas frequentes sobre pesquisas.

NESTA SEÇÃO:

Por que alguns resultados não aparecem na lista de opções?

Se um objeto não estiver pesquisável na organização, ou se você não exibiu o registro anteriormente, o menu suspenso estará vazio.

Posso usar uma pesquisa de correspondência parcial?

Para encontrar o registro correto, insira o termo de pesquisa completo. A pesquisa de procura não utiliza correspondência parcial automática com curingas no final. Isso é para evitar a exibição de resultados indesejados.

O que determina o campo secundário abaixo do nome do registro?

Em pesquisas, há um campo secundário menor, exibido abaixo do nome principal de registro. Por exemplo, a localidade San Francisco aparece abaixo da empresa Acme, Inc. para ajudá-lo a distinguir nomes de registro semelhantes. O administrador personaliza os campos secundários ao definir os campos de registro que devem ser exibidos e a ordem.

Quais campos são pesquisados na caixa de diálogo de pesquisa?

Quando você começa a digitar no campo de pesquisa, você verá uma lista de resultados sugeridos automaticamente. Esses resultados instantâneos são correspondências para o termo de pesquisa com o campo de tipo de nome do registro. No entanto, se você realizar uma pesquisa total, os resultados retornados corresponderão o termo da pesquisa com todos os campos pesquisáveis para o objeto. Esse comportamento é semelhante aos resultados de pesquisa global.

CONSULTE TAMBÉM:

Como refinar resultados de pesquisa no Lightning Experience?

Quais são os resultados exibidos enquanto digito na barra de pesquisa?

Por que alguns resultados não aparecem na lista de opções?

Se um objeto não estiver pesquisável na organização, ou se você não exibiu o registro anteriormente, o menu suspenso estará vazio.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition, Contact Manager Edition, Corporate Social Network Edition**

Posso usar uma pesquisa de correspondência parcial?

Para encontrar o registro correto, insira o termo de pesquisa completo. A pesquisa de procura não utiliza correspondência parcial automática com curingas no final. Isso é para evitar a exibição de resultados indesejados.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition, Contact Manager Edition, Corporate Social Network Edition**

O que determina o campo secundário abaixo do nome do registro?

Em pesquisas, há um campo secundário menor, exibido abaixo do nome principal de registro. Por exemplo, a localidade San Francisco aparece abaixo da empresa Acme, Inc. para ajudá-lo a distinguir nomes de registro semelhantes. O administrador personaliza os campos secundários ao definir os campos de registro que devem ser exibidos e a ordem.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition, Contact Manager Edition, Corporate Social Network Edition**

Quais campos são pesquisados na caixa de diálogo de pesquisa?

Quando você começa a digitar no campo de pesquisa, você verá uma lista de resultados sugeridos automaticamente. Esses resultados instantâneos são correspondências para o termo de pesquisa com o campo de tipo de nome do registro. No entanto, se você realizar uma pesquisa total, os resultados retornados corresponderão o termo da pesquisa com todos os campos pesquisáveis para o objeto. Esse comportamento é semelhante aos resultados de pesquisa global.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition, Contact Manager Edition, Corporate Social Network Edition**

Que campos são pesquisáveis?

O Salesforce pesquisa um conjunto exclusivo de campos para cada objeto.

Nota: Quando você pesquisa um valor em um campo oculto pela segurança no nível de campo, os resultados incluem o registro que contém o campo. No entanto, você não pode ver o campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Os tipos de registros que podem ser pesquisados variam de acordo com a edição do software.

NESTA SEÇÃO:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Cada tipo de pesquisa – barra lateral, avançada, global e pesquisa – pesquisa um conjunto exclusivo de campos para cada objeto. Os resultados da pesquisa de um determinado objeto dependem de dois fatores: o tipo de pesquisa e os campos pesquisáveis desse objeto.

Campos pesquisáveis por objeto no Lightning Experience

Os registros incluídos em resultados de pesquisa dependem do tipo do objeto de registro e seus campos serem ou não pesquisáveis. Se você pesquisar por um objeto com um valor armazenado em um campo que não é pesquisável, o objeto que você deseja não será exibido nos resultados.

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os tipos de registros que podem ser pesquisados variam de acordo com a edição do software.

Cada tipo de pesquisa – barra lateral, avançada, global e pesquisa – pesquisa um conjunto exclusivo de campos para cada objeto. Os resultados da pesquisa de um determinado objeto dependem de dois fatores: o tipo de pesquisa e os campos pesquisáveis desse objeto.

Por exemplo, considere uma conta que contenha "Acme" no campo `Descrição`. O campo `Descrição` não é consultado pela pesquisa de procura padrão, mas sim pela pesquisa global e pela pesquisa de procura avançada com a opção **Todos os campos** selecionada. Portanto, uma pesquisa por Acme retorna esse registro de conta somente se você usar a pesquisa global ou a pesquisa de procura avançada com a opção **Todos os campos** selecionada.

Aspectos a serem observados sobre campos pesquisáveis:

- A pesquisa global consulta mais campos por objeto, em comparação com os outros tipos de pesquisa.
- Por padrão, as pesquisas avançadas consultam um conjunto limitado de campos, chamados de campos de *Nome*, para cada objeto. Se a pesquisa de um registro retorna um grande número de correspondências, como um contato com um nome bastante comum, você pode pesquisar todos os campos pesquisáveis do registro para restringir os resultados. Se estiver disponível na caixa de diálogo de pesquisa avançada, selecione **Todos os campos** e insira outros termos de pesquisa exclusivos do registro, como o endereço de email do contato.
- Não é possível pesquisar campos criptografados, de fórmula e de pesquisa.
- Não é possível localizar alguns objetos pela pesquisa da barra lateral nem pela pesquisa avançada. Use a pesquisa global ou a pesquisa na guia do objeto para localizar:
  - Artigos
  - Grupos, arquivos, tópicos e pessoas do Chatter
  - Salesforce CRM Content
  - Documentos
  - Catálogos de preços
  - Produtos
  - Soluções

Nota: Quando você pesquisa um valor em um campo oculto pela segurança no nível de campo, os resultados incluem o registro que contém o campo. No entanto, você não pode ver o campo.

Essa tabela mostra os tipos de pesquisa permitidos em cada objeto. Siga os links para ver a lista de campos pesquisáveis de cada objeto.

Objeto	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada	Pesquisa global
Patrimônio	✓	✓			✓
Anexo	✓	✓			✓
Conta comercial	✓	✓	✓	✓	✓
Campanha	✓	✓	✓		✓
Evento do calendário	✓	✓			✓
Caso	✓	✓	✓		✓

Objeto	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada	Pesquisa global
Feed do Chatter					✓
Grupo do Chatter					✓
Coaching	✓	✓			✓
Comunidade			✓		
Contato	✓	✓	✓	✓	✓
Salesforce CRM Content					✓
Contrato	✓	✓	✓		✓
Item da linha do contrato	✓	✓			✓
Objeto personalizado	✓	✓	✓	✓	✓
Empresa D&B	✓	✓			✓
Painel	✓	✓			✓
Discussão			✓		
Documento			✓		✓
Direito	✓	✓			✓
Objeto externo					✓
Arquivo					✓
Meta	✓	✓			✓
Idéia	✓	✓	✓		✓
Artigo do Knowledge					✓
Lead	✓	✓	✓		✓
Transcrição do bate-papo ativo		✓			✓
Macro	✓	✓			✓
Métrica	✓	✓			✓
Nota	✓	✓			✓
Oportunidade	✓	✓	✓	✓	✓

Objeto	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada	Pesquisa global
Pedido	✓	✓			✓
Pessoas					✓
Ciclo de desempenho	✓	✓			✓
Conta pessoal	✓	✓	✓	✓	✓
Catálogo de preços			✓		✓
Produto			✓		✓
Pergunta	✓	✓			✓
Quick Text	✓	✓			✓
Cotação	✓	✓	✓		✓
Relatório	✓	✓			✓
Reunião solicitada	✓	✓			✓
Fundo de recompensa	✓	✓			✓
Tipo de fundo de recompensa	✓	✓			✓
Usuário do auto-atendimento			✓		
Contrato de serviço	✓	✓			✓
Capacidade	✓	✓			✓
Solução			✓		✓
Tarefa	✓	✓			✓
Tópico	✓	✓			✓
Usuário	✓	✓	✓	✓	✓

Campos pesquisáveis: Patrimônio

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Nome do patrimônio`	✓	✓	✓
`Descrição`		✓	✓
`Número de série`	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Anexo

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Descrição`		✓	✓
`Nome`	✓	✓	✓

O conteúdo dos anexos não é pesquisável.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Conta comercial

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Nome da conta	✓	✓	✓	✓	✓
Nome da conta (local)	✓	✓	✓	✓	✓
Número da conta		✓			✓
Local da conta	✓	✓			✓
Endereço de cobrança		✓			✓
Descrição		✓			✓
Número D-U-N-S (Esse campo está disponível apenas para organizações que usam o Data.com Prospector)		✓			✓
Fax	✓	✓			✓
Telefone	✓	✓			✓
Endereço de entrega		✓			✓
Símbolo do marcador	✓	✓			✓
Site da Web	✓	✓		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os campos de conta comercial disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓			✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓			✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Campanha

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
`Nome da campanha`	✓	✓	✓	✓
`Descrição`		✓		✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓		✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓		✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Caso

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
`Comentários do caso`		✓		✓
`Número do caso` (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓	✓
`Descrição`		✓		✓
`Assunto`	✓	✓		✓
`Empresa da Web` (da pessoa que enviou o caso online)	✓	✓		✓
`Email da Web` (da pessoa que enviou o caso online)	✓	✓		✓
`Nome da Web` (da pessoa que enviou o caso online)	✓	✓		✓
`Telefone da Web` (da pessoa que enviou o caso online)	✓	✓		✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓		✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓		✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Feed do Chatter

Para localizar informações em um feed, use a pesquisa global ou a pesquisa de feeds. Os recursos de pesquisa da barra lateral e da pesquisa avançada não se destinam a localizar informações em feeds do Chatter.

Nota: A pesquisa global e a pesquisa de feeds retornam resultados de nomes de arquivo ou link compartilhados em publicações, mas não em comentários.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Pesquisa de feed
`@Nome` (em que *Nome* é um nome de usuário)			✓	✓
`Corpo do comentário`			✓	✓
`Nome do comentador`			✓	✓
`Nome do arquivo`			✓	✓
`Nome do grupo`			✓	✓
`Links`			✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Pesquisa de feed
Origem da publicação (Grupo, Pessoa ou Nome do registro)			✓	✓
Corpo da publicação			✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Grupo do Chatter

Os recursos de pesquisa da barra lateral e da pesquisa avançada não se destinam a localizar grupos do Chatter. Para encontrar um grupo do Chatter, use a pesquisa global ou as ferramentas de pesquisa na guia Grupos. Os resultados de pesquisa global incluem grupos arquivados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Guia Grupos
Descrição			✓	✓
Nome do grupo			✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Coaching

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Nome	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Comunidade

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Nome da comunidade			✓	

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Contato

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Assistente	✓	✓			✓
Telefone do assistente	✓	✓			✓
Departamento		✓			✓
Descrição		✓			✓
Email	✓	✓			✓
Fax	✓	✓			✓
Nome	✓	✓	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os campos disponíveis variam de acordo com a sua edição do Salesforce.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Nome (local)	✓	✓	✓	✓	✓
Telefone residencial	✓	✓			✓
Sobrenome	✓	✓	✓	✓	✓
Sobrenome (local)	✓	✓	✓	✓	✓
Endereço de correspondência		✓			✓
Nome do meio	✓	✓		✓	✓
Nome do meio (local)	✓	✓		✓	✓
Celular	✓	✓			✓
Outro endereço		✓			✓
Outro telefone	✓	✓			✓
Telefone	✓	✓			✓
Sufixo	✓	✓		✓	✓
Título		✓			✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓			✓

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓			✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Salesforce CRM Content

Os recursos de pesquisa da barra lateral e da pesquisa avançada não se destinam a localizar conteúdo. Para localizar conteúdo, use a pesquisa global (os resultados aparecem como arquivos) ou as ferramentas de pesquisa na guia Conteúdo.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Guia de conteúdo
`Corpo`			✓	✓
`Descrição`			✓	✓
`Arquivo`			✓	✓
`Proprietário`			✓	✓
`Título`			✓	✓
`Versão`			✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)			✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Guia de conteúdo
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone			✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Contrato

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
`Endereço de cobrança`		✓		✓
`Nome para cobrança` (Nome e sobrenome)	✓	✓	✓	✓
`Nome do contrato`	✓	✓	✓	✓
`Número do contrato`	✓	✓	✓	✓
`Descrição`		✓		✓
`Endereço de entrega`		✓		✓
`Termos especiais`		✓		✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓		✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓		✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Item da linha de contrato

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Descrição		✓	✓
Nome	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Objeto personalizado

Os registros de objetos personalizados são pesquisáveis na interface do usuário do Salesforce apenas quando o objeto estiver associado a uma guia personalizada. Não é necessário que os usuários adicionem a guia para exibição.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Nome	✓	✓	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática	✓	✓			✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)					
Todos os campos personalizados do tipo email e telefone	✓	✓			✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo e área de rich text		✓			✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Empresa D&B

Para ter acesso aos registros da Empresa D&B, sua organização deve ter o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Cidade da empresa`		✓	✓
`País da empresa`		✓	✓
`Descrição da empresa`		✓	✓
`Número D-U-N-S`		✓	✓
`Número de fax`	✓	✓	✓
`Endereço de correspondência`		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Endereço principal		✓	✓
Nome comercial principal	✓	✓	✓
Número de telefone	✓	✓	✓
URL		✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Painel

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Título	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Discussão

As discussões permitem apenas pesquisas de procura padrão.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Título			✓	

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Documento

Para localizar um documento, utilize a pesquisa global ou o botão **Localizar documento** na guia Documentos. Os recursos de pesquisa da barra lateral e da pesquisa avançada não se destinam a localizar documentos.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global	Guia Documentos
Nome			✓	✓	✓
Corpo				✓	✓
Palavras-chave			✓	✓	✓
Todos os campos de texto padrão				✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)				✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global	Guia Documentos
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone				✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Direito

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Nome	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Objeto externo

Um objeto externo acessa dados armazenados fora de sua organização do Salesforce. Os campos de objeto externo pesquisados dependem de como o sistema externo trata as pesquisas. Se os resultados da pesquisa não forem os esperados, use strings de pesquisa com diferenciação de maiúsculas e minúsculas contendo somente caracteres alfanuméricos. Se os resultados não forem os esperados, entre em contato com o administrador para obter recomendações sobre como pesquisar esse sistema externo específico.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Campos de texto, área de texto e área de texto longo			✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Objetos externos do Files Connect estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Objetos externos do Lightning Connect estão disponíveis na: **Developer** Edition e, por um custo extra, em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Campos pesquisáveis: Arquivo

Os recursos de pesquisa da barra lateral e da pesquisa avançada não se destinam a localizar conteúdo. Para localizar um arquivo, use a pesquisa global ou as ferramentas de pesquisa na guia Arquivos.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Guia Arquivos
`Corpo`			✓	✓
`Descrição`			✓	✓
`Extensão` (como ppt)			✓	✓
`Nome`			✓	✓
`Proprietário`			✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)			✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Guia Arquivos
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone			✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Meta

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Descrição`		✓	✓
`Nome`	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Ideia

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Corpo		✓		✓
Comentário		✓		✓
Descrição		✓		✓
Título	✓	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Artigo do Knowledge

Os recursos de pesquisa da barra lateral e da pesquisa avançada não se destinam a localizar artigos. Para encontrar um artigo, use a pesquisa global ou as ferramentas de pesquisa na barra lateral da guia Artigos.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Guia Artigos
Todos os campos de texto padrão			✓	✓
Corpo			✓	✓
Arquivo			✓	✓
Resumo			✓	✓
Título			✓	✓
URL			✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)			✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Guia Artigos
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone			✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Lead

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Endereço		✓		✓
Empresa	✓	✓	✓	✓
Empresa (local)	✓	✓	✓	
Descrição		✓		✓
Email	✓	✓		✓
Fax	✓	✓		✓
Nome	✓	✓	✓	✓
Nome (local)	✓	✓	✓	✓
Sobrenome	✓	✓	✓	✓
Sobrenome (local)	✓	✓	✓	✓
Nome do meio	✓	✓		✓
Celular	✓	✓		✓
Telefone	✓	✓		✓
Sufixo	✓	✓		✓
Título		✓		✓
Todos os campos personalizados e	✓	✓		✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)				
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓		✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Transcrição do bate-papo ativo

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Corpo`		✓	✓
`Corpo de transcrição do supervisor`		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Macro

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Descrição`		✓	✓
`Nome`	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Métrica

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Descrição		✓	✓
Nome	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Nota

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Corpo		✓	✓
Título	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Oportunidade

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Descrição		✓			✓
Nome da oportunidade	✓	✓	✓	✓	✓
Nome da conta			✓		
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓			✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓			✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os campos disponíveis variam de acordo com a sua edição do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Pedido

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Endereço de cobrança		✓	✓
Descrição		✓	✓
Nota externa		✓	✓
Comentários internos		✓	✓
Nome do pedido	✓	✓	✓
Número de referência do pedido		✓	✓
Número da ordem de compra		✓	✓
Instruções sobre processamento		✓	✓
Endereço de entrega		✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Pessoas

A pesquisa na barra lateral e a pesquisa avançada não se destinam a encontrar pessoas; no entanto, a pesquisa na barra lateral e a pesquisa avançada podem ser usadas para localizar usuários. Consulte Campos pesquisáveis: Usuário.

Para localizar pessoas, use a pesquisa global ou as ferramentas de pesquisa na guia Pessoas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global	Guia Pessoas
`Sobre mim`			✓	
`Email`			✓	
`Nome`			✓	✓
`Sobrenome`			✓	✓
`Nome`			✓	✓
`Apelido`			✓	✓
`Telefone`			✓	
`ID do registro` (somente ID do registro de 15 caracteres)			✓	
`Nome do usuário`			✓	
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)			✓	
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone			✓	

Nota: As informações em campos ocultos em um perfil não podem ser pesquisadas por outros parceiros e clientes na comunidade, mas podem ser pesquisadas por usuários na organização interna da empresa.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Ciclo de desempenho

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Nome	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Conta pessoal

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Nome da conta	✓	✓	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os campos de conta pessoal disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Nome da conta (local)	✓	✓	✓	✓	✓
Número da conta	✓	✓			✓
Local da conta	✓	✓			✓
Assistente	✓	✓			✓
Telefone do assistente	✓	✓			✓
Endereço de cobrança		✓			✓
Descrição		✓			✓
Email	✓	✓			✓
Fax	✓	✓			✓
Telefone residencial	✓	✓			✓
Endereço de correspondência		✓			✓
Celular	✓	✓			✓
Outro endereço		✓			✓
Outro telefone	✓	✓			✓
Endereço de entrega		✓			✓
Símbolo do marcador	✓	✓			✓
Título		✓			✓
Site da Web	✓	✓		✓	✓
Todos os campos personalizados e	✓	✓			✓

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)					
Todos os campos personalizados de conta e contato do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓			✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Catálogo de preços

Os recursos de pesquisa global, pesquisa da barra lateral e pesquisa avançada não se destinam a localizar catálogos de preços. Para localizar um catálogo de preços, use a área **Catálogos de preços** na guia Produtos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global	Pesquisa da guia Produtos
`Descrição do catálogo de preços`				✓	✓
`Nome do catálogo de preços`			✓	✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Produto

A pesquisa na barra lateral e a pesquisa avançada não se destinam a localizar catálogos de preços nem produtos. Para localizar um produto, utilize a pesquisa global ou a área **Localizar produtos** da guia Produtos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global	Pesquisa da guia Produtos
`Sobrenome`				✓	✓
`Código do produto`			✓	✓	✓
`Descrição do produto`				✓	✓
`Nome do produto`			✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)				✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone				✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Pergunta

A guia Respostas no Salesforce lista todas as perguntas publicadas em uma comunidade de respostas.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Corpo da pergunta		✓	✓
Título da pergunta	✓	✓	✓
Corpo da resposta		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Texto rápido

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Mensagem		✓	✓
Nome	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Cotação

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa padrão	Pesquisa global
Nome da cota	✓	✓	✓	✓
Número da cota	✓	✓		✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa padrão	Pesquisa global
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone				✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Relatório

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Descrição`	✓	✓	✓
`Nome do relatório`	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Fundo de recompensa

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Nome`	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Tipo de fundo de recompensa

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Nome	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Usuário do autoatendimento

Os usuários de autoatendimento permitem apenas pesquisas de procura padrão.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Nome			✓	

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa global
Sobrenome			✓	

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Contrato de serviço

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Número do contrato	✓	✓	✓
Descrição		✓	✓
Nome	✓	✓	✓
Termos especiais		✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com Service Cloud

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Capacidade

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Nome	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Solução

Os recursos de pesquisa da barra lateral e da pesquisa avançada não se destinam a localizar soluções. Para localizar uma solução, utilize a pesquisa global ou o botão **Localizar solução** na guia Soluções.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: tarefa, compromisso de calendário e reunião solicitada

Atividades arquivadas não são pesquisáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
`Descrição` (somente tarefa e compromissos)		✓	✓
`Assunto`	✓	✓	✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓	✓

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Tópico

Os recursos de pesquisa da barra lateral e da pesquisa avançada não se destinam a localizar tópicos. Para localizar um tópico, use a pesquisa global.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa global
Descrição		✓	✓
Nome	✓	✓	✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis: Usuário

Se estiver usando o Chatter e pesquisando pessoas, consulte Campos pesquisáveis: Pessoas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os campos disponíveis variam de acordo com a sua edição do Salesforce.

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
Sobre mim		✓			✓
Email	✓	✓			✓
Nome	✓	✓	✓	✓	✓
Sobrenome	✓	✓	✓		✓
Nome do meio	✓	✓		✓	✓
Nome	✓	✓	✓	✓	✓

Campos pesquisáveis	Pesquisa da barra lateral	Pesquisa avançada	Pesquisa de procura padrão	Pesquisa de procura avançada: campos de nome	Pesquisa global e Pesquisa de procura avançada: todos os campos
`Apelido`	✓	✓			✓
`Telefone`	✓	✓			✓
`ID do registro` (somente ID do registro de 15 caracteres)	✓	✓			✓
`Sufixo`	✓	✓		✓	✓
`Nome do usuário`	✓	✓			✓
Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo (Você não precisa digitar zeros à esquerda.)	✓	✓			✓
Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo, área de rich text, email e telefone		✓			✓

CONSULTE TAMBÉM:

Campos pesquisáveis por objeto no Salesforce Classic

Campos pesquisáveis por objeto no Lightning Experience

Os registros incluídos em resultados de pesquisa dependem do tipo do objeto de registro e seus campos serem ou não pesquisáveis. Se você pesquisar por um objeto com um valor armazenado em um campo que não é pesquisável, o objeto que você deseja não será exibido nos resultados.

Nota: Quando você pesquisa um valor em um campo oculto pela segurança no nível de campo, os resultados incluem o registro que contém o campo. No entanto, você não pode ver o campo.

Consulte a tabela para determinar os objetos que você pode encontrar com uma pesquisa. Se um objeto tiver campos personalizados, você pode encontrar registros do objeto com valores de campo personalizados.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Os tipos de registros que podem ser pesquisados variam de acordo com a edição do software.

Objeto	Campos

Conta	`Nome da conta`
	`Nome da conta (local)`
	`Número da conta`
	`Local da conta`
	`Endereço de cobrança`
	`Descrição`
	`Número D-U-N-S` (Esse campo está disponível apenas para organizações que usam o Data.com)
	`Fax`
	`Telefone`
	`Endereço de entrega`
	`Símbolo do marcador`
	`Site da Web`
	Todos os campos personalizados

Aplicativos	
Anexo	`Descrição` `Nome`

Caso	`Comentários do caso`
	`Número do caso`
	`Descrição`
	`Assunto`
	`Empresa da Web` (da pessoa que enviou o caso online)
	`Email da Web` (da pessoa que enviou o caso online)
	`Nome da Web` (da pessoa que enviou o caso online)

Objeto	Campos
	`Telefone da Web` (da pessoa que enviou o caso online)

Feed do Chatter	`@`*`Nome`* (em que *`Nome`* é um nome de usuário)
	`Corpo do comentário`
	`Nome do comentador`
	`Nome do arquivo`
	`Nome do grupo`
	`Links`
	`Corpo da publicação`
	`Origem da publicação (pessoa, grupo, nome de registro)`

Grupos do Chatter	`Descrição do grupo` `Nome do grupo`

Contato	`Nome do assistente`
	`Telefone do assistente`
	`Departamento`
	`Descrição`
	`Email`
	`Fax`
	`Nome`
	`Nome (local)`
	`Telefone residencial`
	`Sobrenome`
	`Sobrenome (local)`
	`Endereço de correspondência`
	`Nome do meio`
	`Nome do meio (local)`
	`Celular`
	`Outro endereço`
	`Outro telefone`
	`Telefone`
	`Sufixo`
	`Título`

Objeto	Campos
Objetos personalizados	`Nome` Todos os campos personalizados e personalizados do tipo numeração automática definidos como ID externo Todos os campos personalizados do tipo email e telefone Todos os campos personalizados do tipo texto, área de texto, área de texto longo e área de rich text
Painel	`Título`
Documento	`Corpo` `Nome`

Arquivo	`Corpo`
	`Descrição`
	`Extensão` (como ppt)
	`Nome`
	`Proprietário`

Lead	`Endereço`
	`Empresa`
	`Empresa (local)`
	`Descrição`
	`Email`
	`Fax`
	`Nome`
	`Nome (local)`
	`Sobrenome`
	`Sobrenome (local)`
	`Nome do meio`
	`Celular`
	`Telefone`
	`Sufixo`
	`Título`

Nota	`Corpo` `Título`

Objeto	Campos

Oportunidade	`Descrição`
	`Nome da oportunidade`
	`Nome da conta`

Pessoas	`Sobre mim`
	`Email`
	`Nome`
	`Sobrenome`
	`Nome`
	`Apelido`
	`Telefone`
	`ID do registro` (somente ID do registro de 15 caracteres)
	`Nome do usuário`

Catálogo de preços	`Descrição do catálogo de preços` `Nome do catálogo de preços`

Produto	`Sobrenome`
	`Código do produto`
	`Descrição do produto`
	`Nome do produto`

Relatório	`Descrição` `Nome do relatório`

Resultados da pesquisa

Os resultados da pesquisa são ordenados por relevância para o usuário. Em muitos casos, você pode encontrar rapidamente o registro pelo qual você pesquisou apenas revisando os principais resultados. Nós incluímos nossas diretrizes para usuários que navegam pela página de resultados da pesquisa. Confira as respostas a algumas outras perguntas frequentes sobre resultados da pesquisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

NESTA SEÇÃO:

Como os resultados de pesquisa são classificados?
O mecanismo de pesquisa classifica os resultados mais relevantes para o usuário com base em frequência dos termos de pesquisa, ordem e exclusividade, registro e atividade de usuário, e permissões de acesso. A relevância dos resultados de pesquisa é diferente para cada usuário.

Como redefino resultados de pesquisa?

Use estas diretrizes para encontrar rapidamente registros na página de resultados de pesquisa.

Apelidos são incluídos nos resultados de pesquisa?

Ao pesquisar por uma conta, contato, lead ou usuário, os resultados incluem versões alternativas do nome usado na pesquisa.

Diferentes formas do termo de pesquisa são incluídas nos resultados?

As pesquisas são expandidas para encontrar diferentes formas de um termo com um processo chamado lematização.

Quais são os resultados exibidos enquanto digito na barra de pesquisa?

Conforme você digita na caixa de pesquisa global, é exibida uma lista de sugestões automáticas de registros. Com esses resultados instantâneos, você pode acessar um registro rapidamente antes de realizar uma pesquisa completa.

Como os resultados de pesquisa são classificados?

O mecanismo de pesquisa classifica os resultados mais relevantes para o usuário com base em frequência dos termos de pesquisa, ordem e exclusividade, registro e atividade de usuário, e permissões de acesso. A relevância dos resultados de pesquisa é diferente para cada usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Impulsos e filtros de prioridade

O mecanismo de pesquisa usa vários tipos de impulsos e filtros de prioridade para priorizar os registros mais relevantes para o usuário que está realizando a pesquisa. Impulsos e filtros não são listados na ordem que são aplicados nem por importância.

Frequência
Prioriza registros que incluem mais ocorrências dos termos de pesquisa. Além disso, registros que contêm todos ou mais de vários termos de pesquisa inseridos têm maior prioridade.

Exclusividade
Prioriza registros com termos exclusivos, pressupondo que a exclusividade aumenta a probabilidade de uma correspondência relevante.

Local
Prioriza registros com o termo de pesquisa nos campos nome, título ou assunto.

Proximidade
Prioriza registros em que os termos de pesquisa estão mais próximos, com poucas (ou nenhuma) palavras entre eles. Registros com a mesma sequência de termos têm maior prioridade. Da mesma forma, se uma única string alfanumérica for indexada com vários tokens, correspondências exatas têm maior prioridade que correspondências com palavras no meio.

Propriedade
Prioriza seus próprios registros.

Comprimento
Normaliza o número de instâncias do termo em um registro, para que documentos maiores não recebam prioridade indevida em relação aos menores. Esse impulso vale apenas para registros do Salesforce Knowledge.

Atividade de registro
Prioriza registros exibidos ou editados com frequência e registros com mais registros associados, como listas relacionadas. A data de criação dos dados não afeta a prioridade do resultado.

Atividade do usuário
Prioriza registros que você editou ou exibiu recentemente.

Acesso
Retorna apenas os registros que você tem acesso para exibir.

Por que diferentes usuários veem resultados diferentes?

As pesquisas estão configuradas para o usuário que as realiza, incluindo:

- As permissões de acesso são baseadas nos perfis dos usuários. Se você não tem acesso a um registro, mas outra pessoa tem, ele aparece para a pessoa, mas não para você.
- Ser proprietário do registro o impulsiona nos resultados. Se você for o proprietário do registro, ele aparecerá mais alto nos resultados.
- Exibir ou editar o histórico de registro impulsiona os registros nos resultados. Se você exibiu ou editou um registro recentemente, ele tem maior prioridade na pesquisa em relação a alguém que o está exibindo pela primeira vez.
- O histórico do objeto impulsiona os registros nos resultados. Registros de tipos de objeto que você usa com mais frequência têm maior prioridade nos resultados de pesquisa.

Como redefino resultados de pesquisa?

Use estas diretrizes para encontrar rapidamente registros na página de resultados de pesquisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

NESTA SEÇÃO:

Como refinar resultados de pesquisa no Salesforce Classic?

Use nossas diretrizes para classificar e filtrar resultados e localizar registros rapidamente.

Como refinar resultados de pesquisa no Lightning Experience?

Use nossas diretrizes para navegar pela página de resultados de pesquisa e localizar registros rapidamente.

Como refinar resultados de pesquisa no Salesforce Classic?

Use nossas diretrizes para classificar e filtrar resultados e localizar registros rapidamente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Ao usar a barra de pesquisa global, você pesquisa em todos os objetos e em vários tipos de campos em um registro, incluindo campos personalizados e de texto longo. Se você inserir mais de um termo, serão retornados resultados contendo todos os termos de pesquisa, o que pode ser excessivo! Veja a seguir algumas estratégias para localizar o registro que você está procurando após realizar uma pesquisa completa.

Pesquisando em tudo

O padrão da pesquisa é retornar resultados referentes aos objetos que você mais usa. Para expandir a pesquisa para outros objetos, use **Pesquisar tudo**. Se a opção **Pesquisar tudo** não estiver disponível, isso significa que a pesquisa global não tem informações suficientes sobre os objetos que você utiliza. Seus resultados incluem todos os objetos até que o sistema tenha mais informações.

Vínculo

Mova o mouse e vincule itens importantes na parte superior da lista de objetos dos resultados da pesquisa. Você pode cancelar o vínculo ou reclassificar os objetos mais tarde. O vínculo é útil para objetos que você não usa com frequência.

Filtrando

- Use **Opções...** para restringir a pesquisa aos seus registros, se disponíveis, para pesquisas de frases exatas e divisões, se utilizadas pela sua organização.
- Use **Mostrar filtros**, se disponível, para filtrar seus resultados de pesquisa. Clique em Minhas colunas para personalizar a forma de exibição das colunas.

Diretrizes de Mais

- Verifique se o escopo de objeto está correto. É possível alterar o escopo na navegação esquerda.

- Confira a ortografia e se você inseriu o termo de pesquisa completo.
- Se o registro foi criado recentemente ou alterado várias vezes, ele não aparecerá nos resultados de pesquisa imediatamente. O processo para tornar um registro pesquisável, chamado de indexação, pode demorar 15 minutos.

Como pesquisar na Ajuda

CONSULTE TAMBÉM:

Por que não consigo ver alguns recursos?

Como refinar resultados de pesquisa no Lightning Experience?

Use nossas diretrizes para navegar pela página de resultados de pesquisa e localizar registros rapidamente.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition, Contact Manager Edition, Corporate Social Network Edition**

Principais resultados: Resultados mais relevantes em uma página

A página de resultados principais contém os resultados de registro mais relevantes referentes aos objetos que você mais usa.

Essa é uma boa opção quando você deseja conferir os resultados de um termo de pesquisa, mas não está procurando por um tipo específico de objeto. Por exemplo, pesquise por Acme Inc. e observe a página Principais resultados referentes a contas, leads e oportunidades. A página Principais resultados é diferente para cada pessoa, dependendo dos objetos que ela mais usa. Há um link **Exibir mais** caso queira ver mais detalhes sobre um objeto.

Feeds de publicações de toda a empresa

Se ativado pelo administrador, a página de resultados de pesquisa de feeds inclui publicações do feed Toda a empresa que incluem o termo de pesquisa inserido.

O uso de feeds é útil para pesquisar por uma publicação que você deseja ler novamente. Por exemplo, você viu uma publicação sobre um novo vídeo de treinamento, mas não lembra quem publicou a informação.

Os objetos que você mais usa estão em destaque

A barra de escopo da pesquisa sob a caixa de pesquisa global permite passar rapidamente pelos resultados filtrados por objeto. Clique no nome do objeto para ver seus resultados.

Digamos que você pesquisou por um contato na página inicial Contas e chegou à página de resultados de pesquisa de conta. Você pode clicar no objeto Contatos para ver os resultados referentes aos contatos.

Mais exibe todos os objetos disponíveis

Normalmente, você usa alguns objetos na maioria de suas tarefas diárias, mas talvez queira encontrar resultados referentes a um objeto com o qual você geralmente não trabalha. Caso esse objeto não apareça na barra de escopo de pesquisa, selecione **Mais** para ver uma lista de todos os objetos disponíveis para você. Se os objetos usados com frequência não couberem na barra de escopo de pesquisa, eles aparecerão na parte superior da lista de objetos **Mais**. Role pela lista alfabética para encontrar objetos.

Diretrizes de Mais

- Confira a ortografia e se você inseriu o termo de pesquisa completo.
- Se o registro foi criado recentemente ou alterado várias vezes, ele não aparecerá nos resultados de pesquisa imediatamente. O processo para tornar um registro pesquisável, chamado de indexação, pode demorar 15 minutos.

CONSULTE TAMBÉM:

Por que não consigo ver alguns recursos?

Apelidos são incluídos nos resultados de pesquisa?

Ao pesquisar por uma conta, contato, lead ou usuário, os resultados incluem versões alternativas do nome usado na pesquisa.

Não se lembra se alguém usa o nome Mike ou Michael? Pesquise um nome, e os resultados incluirão correspondências para os apelidos associados. Por exemplo, se você pesquisar por `Mike Smith`, os resultados incluirão *Michael Smith*. A pesquisa de apelidos está disponível apenas em inglês nos objetos Conta, Contato, Lead e Usuário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Diferentes formas do termo de pesquisa são incluídas nos resultados?

As pesquisas são expandidas para encontrar diferentes formas de um termo com um processo chamado lematização.

Durante o processo de pesquisa, uma palavra é reduzida à sua raiz. A pesquisa retorna então correspondências das formas expandidas. Esse comportamento aplica-se ao tipo de palavra que está sendo pesquisada. Uma pesquisa por um substantivo encontra variações desse substantivo, uma pesquisa por um verbo encontra variações do verbo. Por exemplo, uma pesquisa para *executar* corresponderá a itens que contenham *execução*, *executando* e *executado*.

Correspondências de formas de um termo de pesquisa têm prioridade menor que correspondências do termo exato nos resultados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Há suporte para esses objetos.

- Artigo
- Caso
- Feed do Chatter
- Grupo do Chatter
- Arquivo
- Idéia
- Pergunta
- Solução

Há suporte para esses idiomas.

- Chinês
- Dinamarquês
- Holandês
- Inglês
- Francês
- Alemão
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Norueguês
- Português

- Russo
- Espanhol
- Sueco
- Tailandês

Quais são os resultados exibidos enquanto digito na barra de pesquisa?

Conforme você digita na caixa de pesquisa global, é exibida uma lista de sugestões automáticas de registros. Com esses resultados instantâneos, você pode acessar um registro rapidamente antes de realizar uma pesquisa completa.

Resultados instantâneos são exibidos quando você está procurando registros em objetos pesquisáveis.

Os registros sugeridos exibidos são aqueles que você visualizou recentemente ou que incluem o termo de pesquisa inserido. Caso o registro que você procura não esteja nos resultados instantâneos, realize uma pesquisa completa para ver mais resultados.

Palavras irrelevantes, por exemplo, *como* e *para*, são incluídas nos resultados instantâneos referentes a esses objetos.

- Conta
- Campanha
- Caso
- Contato
- Contrato
- Objetos personalizados
- Apoio
- Fundo
- Meta
- Lead
- Oportunidade
- Pedido
- Reward
- Capacidade
- Tópico
- Usuário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Limitações de pesquisa no Salesforce Classic

Existem certas restrições ao usar pesquisa global, pesquisa de barra lateral, pesquisa avançada, consultas estruturadas, exibições de lista e filtros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Chatter e pesquisa global

Quando o Chatter está ativado, as pesquisas global e de feeds são ativadas, mas as pesquisas avançada e de barra lateral são desativadas. É necessário que o administrador da organização tenha ativado o Chatter para usar a pesquisa global. As opções de pesquisa não estão disponíveis aos usuários do Chatter Free.

As pesquisas de feed do Chatter não são afetadas pelo seu escopo de pesquisa. Os resultados da pesquisa de feed do Chatter incluem correspondências entre todos os objetos.

Pesquisa de barra lateral e avançada

A tabela apresenta as principais diferenças entre a pesquisa de barra lateral e a avançada.

Recurso	Barra lateral	Avançada
Local	Se disponível, localiza-se à esquerda da página. O painel da barra lateral pode ser recolhido.	Link para pesquisa avançada na pesquisa de barra lateral.
Campos de registro	Pesquisa todos os campos, exceto campos de texto longo e anexos.	Pesquisa todos os campos.
Pesquisas em vários objetos	Escolha um objeto para limitar sua pesquisa. Selecione **Pesquisar tudo** para pesquisar em todos os objetos.	Escolha um ou mais objetos para limitar sua pesquisa. Selecione **Pesquisar tudo** para pesquisar em todos os objetos.
Termos de pesquisa	Usa uma pesquisa de frase e corresponde os termos na sequência exata em que são exibidos. Por exemplo, pesquisar `josé pereira` retorna itens com *José Pereira*, mas não *Zé Pereira* ou *José S. Pereira*. Além disso, é adicionado um caractere curinga ao final dos termos de pesquisa. Por exemplo, *José Pereira**.	Usa pesquisa de palavra separada para campos pesquisáveis em um registro. Por exemplo, pesquisar `josé pereira` retorna itens com *José Pereira*, além de um contato chamado Paulo Alencar, cujo endereço de email é palencar@pereira.com.
Pesquisa de apelido	Não inclui resultados de apelidos (nomes abreviados associados ao nome de pesquisa inserido).	Inclui resultados de apelidos.

Consultas estruturadas com base em vários critérios

Para procurar registros com base em uma consulta estruturada, como contas em uma certa área ou oportunidades em aberto em uma empresa, use uma exibição de lista, relatório ou painel.

Limitar aos meus itens

Quando **Limitar aos meus itens** está selecionado, os resultados da pesquisa não retornam registros de ativo, ideia, fatura, pedido, pergunta, cotação, resposta e de usuário, porque esses registros não possuem proprietários.

Filtros

Seu administrador determina os campos de filtro disponíveis em um layout de pesquisa. Filtros de pesquisa não estão disponíveis nos Portais de clientes nem nos portais de parceiros.

Na filtragem de resultados de pesquisa, o operador é selecionado automaticamente com base no tipo de campo. Salvo observação em contrário, todos os campos usam o operador contains. Os campos de numeração automática e telefone usam o operador contains porque podem conter caracteres não numéricos. O operador = (igual a) é usado nos seguintes tipos de campos.

- Datas
- Números, exceto campos de numeração automática ou de telefone
- IDs de registro

Só existe suporte para o uso explícito do operador OU nos campos numéricos. Exceto por campos numéricos, as vírgulas são usadas como operadores OR em filtros de resultados de pesquisa. Por exemplo: se você digitar acme, califórnia no campo de filtro Nome da conta, os resultados incluirão nomes de conta com acme ou califórnia. Para campos numéricos em que uma vírgula pode fazer parte de um número, as vírgulas não são tratadas como operadores OR, e os usuários devem inserir explicitamente o operador OR.

Se você especificar mais de um critério, o resultado incluirá somente registros que correspondam a todos os critérios. Por exemplo: se você digitar acme califórnia no campo de filtro Nome da conta, os resultados incluirão nomes de conta com acme e califórnia.

Não inclua http:// ou https:// nos critérios de filtro do URL, pois você pode não obter os resultados esperados. Quando você insere valores em campos de URL e salva os registros, o Salesforce adiciona http:// em todos os URLs que não começam com http:// ou https://. O http:// adicionado não é armazenado no banco de dados. Se você, por exemplo, inserir salesforce.com no campo Site da Web e salvar o registro, o campo Site da Web exibirá http://Salesforce, mas o valor armazenado será, na verdade, Salesforce. Portanto, se você inserir http://salesforce.com no campo de filtro Site da Web, os resultados não incluirão o seu registro.

NESTA SEÇÃO:

Usando a Lixeira

Usando a Lixeira

O link **Lixeira** na barra lateral permite exibir e restaurar registros recém-excluídos at 15 dias antes de serem excluídos permanentemente. O limite de registro de sua Lixeira é 25 vezes os Megabytes (MBs) de seu armazenamento. Por exemplo, se sua organização tiver 1 GB de armazenamento, seu limite será 25 vezes 1000 MB ou 25.000 registros. Se sua organização alcançar o limite da respectiva Lixeira, o Salesforce removerá automaticamente os registros mais antigos, desde que tenham ficado pelo menos duas horas na Lixeira.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir e recuperar os registros excluídos:
- "Ler" nos registros da Lixeira

Para exibir e recuperar os registros excluídos por outros usuários:
- "Modificar todos os dados"

Para recuperar as marcas públicas excluídas:
- "Gerenciador de marcas"

Para limpar a Lixeira:
- "Modificar todos os dados"

Exibindo os itens da Lixeira

Escolha **Minha lixeira** na lista suspensa para exibir apenas os itens excluídos por você. Os administradores, e os usuários com a permissão "Modificar todos os dados", podem escolher **Toda a Lixeira** para exibir todos os dados excluídos por toda a organização. Na Personal Edition, a opção **Toda a Lixeira** mostra todos os itens excluídos por você.

Pesquisando itens na Lixeira

1. Escolha **Minha lixeira** ou **Toda a Lixeira** na lista suspensa. Escolhendo a opção **Minha lixeira** a pesquisa acontece somente nos itens excluídos por você.
2. Insira os termos de pesquisa. Os termos de pesquisa são tratados como palavras separadas com um E implícito entre elas. Por exemplo, quando você procura *André Pereira* são retornados itens com *André* e *Pereira* juntos, mas não com *André alencar* cujo endereço de email é *aalencar@pereira.com*. Um curinga é automaticamente incluído ao final dos termos de pesquisa. Assim sendo, procurar *Rob* retorna *Roberto* ou *Robério*. A pesquisa procura correspondências no campo exibido na coluna Nome da Lixeira, como `Nome do Lead`, `Número do Caso`, `Número do Contrato` ou `Nome do Produto`.

   Nota: Alguns recursos de pesquisa, incluindo lematização e sinônimos, não estão disponíveis na pesquisa da Lixeira.
3. Clique em **Pesquisar**.

Restaurando os itens da Lixeira

Selecione a caixa ao lado dos itens que você deseja restaurar e clique em **Cancelar exclusão**. Para restaurar todos os itens excluídos, selecione a caixa no cabeçalho da coluna e clique em **Cancelar exclusão**.

Quando você cancela a exclusão de um registro, o Salesforce restaura as associações de registro para os seguintes tipos de relacionamentos:

- Contas Pai (como especificado no campo `Conta Pai` em uma conta)
- Casos Pai (como especificado no campo `Caso Pai` em um caso)
- Soluções mestre para soluções traduzidas (como especificado no campo `Solução mestre` em uma solução)
- Gerentes de contatos (como especificado no campo `Reporta-se A` em um contato)
- Produtos relacionados a patrimônios (como especificado no campo `Produto` em um patrimônio)
- Oportunidades relacionadas a cotações (como especificado no campo `Oportunidade` em uma cotação)
- Todos os relacionamentos de pesquisa personalizados
- Membros do grupo de relacionamento em contas e grupos de relacionamento, com algumas exceções
- Marcas

- As categorias de artigo, o estado da publicação, e as atribuições

Nota: O Salesforce restaura somente relacionamentos de pesquisa que não foram substituídos. Por exemplo, se um ativo for relacionado a um produto diferente antes do registro do produto original ter a exclusão cancelada, esse relacionamento entre patrimônio e ativo não será restaurado.

Limpando a Lixeira

Para remover permanentemente os itens excluídos antes do período de 15 dias, os administradores e usuários com a permissão "Modificar todos os dados" podem clicar em **Esvaziar lixeira** ou **Esvaziar a lixeira de sua organização**.

CONSULTE TAMBÉM:

Excluindo registros

Tópicos

Visão geral de tópicos em recursos

Tópicos são palavras ou frases que você pode associar à maioria dos registros do Salesforce para organizá-los em torno de temas comuns.

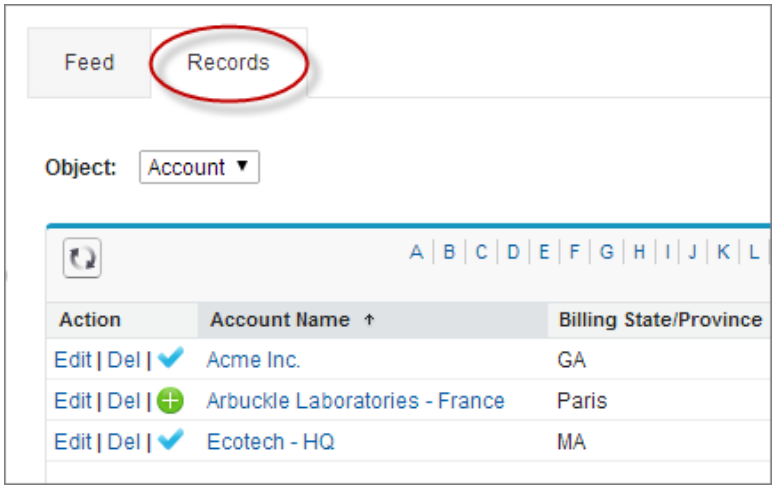
Use tópicos para agrupar registros por tema comum e, em seguida, para filtrar as exibições de listas. Se o Chatter estiver ativado, você também vê os registros de um tópico em um local central: a guia Registros na página de detalhes do tópico. Por exemplo, se várias contas estiverem participando de uma conferência, você pode adicionar o tópico `Conferência de usuários 2014` aos registros delas. Em seguida, você pode usar esse tópico para filtrar uma exibição de lista de contas ou (com o Chatter) exibir as contas juntas na guia Registros da página do tópico `Conferência de usuários 2014`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Veja um exemplo de página de detalhes do tópico, em que a guia Registros mostra as contas no tópico. (Se você não vir uma guia Registros como esta, referente a um tópico específico, o tópico não foi adicionado a nenhum registro.)



Os administradores podem ativar tópicos referentes a contas, ativos, campanhas, casos, contatos, contratos, leads, oportunidades, pedidos, soluções e objetos personalizados. (Embora também seja possível ativar tópicos em tarefas e eventos, eles não são acessíveis por meio das exibições de lista nem da guia Registros.)

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar tópicos a registros

Adicionar tópicos a registros

Adicione tópicos para organizar rapidamente os registros com base em temas comuns, recuperá-los em exibições de lista e (com o Chatter) exibi-los em páginas de detalhes de tópicos.

Os tópicos para objetos devem ser ativados para que você possa adicionar tópicos a registros do tipo de objeto em questão.

Nota: Todos os nomes de tópico são públicos e aparecem nos resultados de pesquisa, mas isso não afeta a visibilidade dos registros que têm tópicos.

1. No topo da página de detalhes do registro, sob o nome do registro, clique em **Clique para adicionar tópicos**. Se o registro já tem tópicos, clique em **Tópicos**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar tópicos a um registro:

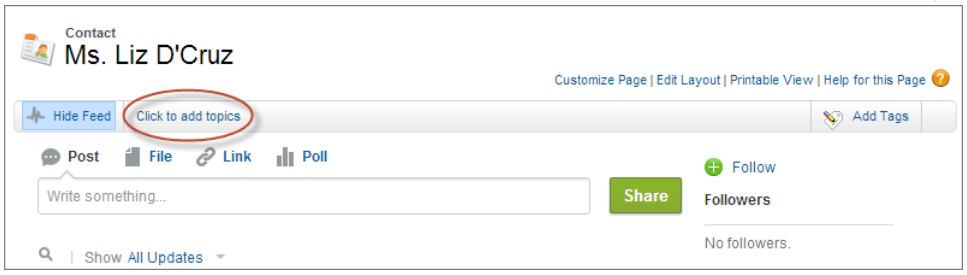
- "Ler" e "Editar" no registro

  E

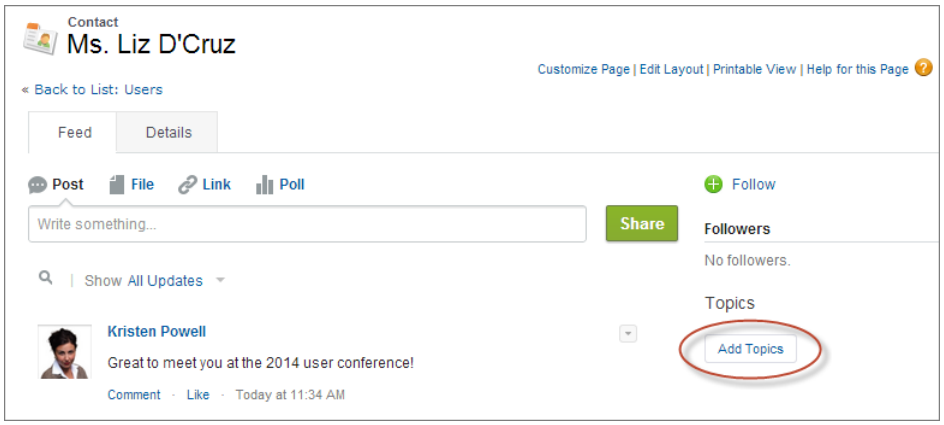
  "Atribuir tópicos" para adicionar tópicos existentes

  OU

  "Criar tópicos" para adicionar tópicos novos



Se o administrador ativou layouts, baseados em feeds, clique em **Adicionar tópicos** na barra lateral da exibição de feeds.



2. No editor de tópicos, comece a digitar o texto. À medida que você digita, você pode escolher um tópico de uma lista de sugestões ou continuar digitando para criar seu próprio tópico exclusivo. Para adicionar mais de um tópico, digite uma vírgula após cada tópico.

   Vírgulas (,) e colchetes de fechamento ( ]) encerram um tópico automaticamente. Outros tipos de pontuação, símbolos e separadores em nomes de tópicos são suportados.

   Os registros podem ter até 100 tópicos.

3. Quando terminar de adicionar tópicos, clique em **Concluído** ou pressione **Enter**.

Agora é possível usar os tópicos que você adiciona aos registros para filtrar as suas exibições de lista. Se o seu administrador ativou o Chatter, os tópicos adicionados a registros se tornam links para páginas de detalhes de tópicos, nas quais os registros associados aparecem na guia Registros para facilitar o acesso. (Observe que as publicações do Chatter em um registro não são adicionadas automaticamente aos tópicos de um registro. É necessário adicionar os tópicos às publicações.)

CONSULTE TAMBÉM:

Criar exibições de lista personalizadas no Salesforce Classic

Remover tópicos de registros

Remover tópicos de registros

Remova um tópico de um registro se ele não for mais adequado.

Remover tópicos não os exclui. Antes de remover um tópico de um registro, considere se foi você ou outra pessoa que o adicionou. Essa pessoa pode estar usando o tópico para rastrear o registro.

1. No topo da página de detalhes do registro, clique em **Tópicos**.
2. , próximo ao tópico que você deseja remover do registro.
3. Clique em **Concluído** ou pressione ENTER.

A remoção de um tópico do registro o remove de todos os modos de exibição de lista que usam o tópico como filtro. Se o Chatter estiver ativado, o registro também é removido da guia Registros da página de detalhes do tópico.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para remover tópicos de um registro:

- "Ler" e "Editar" no registro

  E

  "Atribuir tópicos"

Marcas

Visão geral de marcas

Marcas são palavras ou frases curtas que você pode associar à maioria dos registros do Salesforce para descrever e organizar seus dados de forma personalizada. Use marcas para agrupar registros de vários objetos por um tema ou uso comum e, depois, use essas marcas em pesquisas para tornar rápida e intuitiva a localização de informações.

Por exemplo, se você encontrou vários contatos e leads em uma conferência, poderá marcá-los todos com a frase *Conferência de usuários 2011*. Você poderia então pesquisar a marca *Conferência de usuários 2011* e clicar nessa marca nos resultados da pesquisa para recuperar esses registros.

O Salesforce oferece suporte a dois tipos de marcas.

- *Marcas pessoais* são privadas. Somente você pode exibir qualquer marca pessoal que adicionar a um registro.
- As *marcas públicas* são compartilhadas entre todos os usuários de uma organização. Qualquer usuário com acesso ao registro pode exibir as marcas públicas que você adiciona.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Os administradores podem ativar marcas pessoais e públicas para contas, atividades, patrimônios, campanhas, casos, contatos, contratos, painéis, documentos, compromissos, leads, notas, oportunidades, relatórios, soluções, tarefas e qualquer objeto personalizado, permitindo a você:

- Marcar registros
- Remover marcas de um registro
- Procurar, pesquisar e gerenciar marcas

Nota: Se o administrador ativa tópicos para um objeto, as marcas públicas são desativadas para o objeto. Marcas pessoais não são afetadas.

Marcando registros

1. No canto superior direito da página de detalhes do registro, clique em **Adicionar marcas**. Se o registro já tiver marcas associadas, clique em **Editar marcas**.
2. Na caixa de texto `Marcas pessoais` ou `Marcas públicas`, insira listas separadas por vírgula das marcas que você deseja associar ao registro. A marca só pode ter letras, números, espaços, traços e sublinhados e deve conter pelo menos uma letra ou número.

   Ao inserir novas marcas, até dez marcas já definidas serão exibidas como sugestões de preenchimento automático. Ao digitar, a lista de sugestões é alterada para exibir somente as marcas que correspondem ao prefixo inserido. Para escolher uma sugestão, clique nela ou use as teclas de setas do teclado para selecioná-la e pressione a tecla TAB ou ENTER.
3. Clique em **Salvar**.

   Dica: Ao criar ou editar marcas, você pode pressionar a tecla ENTER para salvar suas alterações ou a tecla Esc para descartá-las.

Nota: Há limites para o número de marcas pessoais e públicas que você pode criar e aplicar aos registros. Em todas as edições, se você tentar marcar um registro com uma nova marca que excede um ou mais desses limites, a marca não será salva. Se você chegar a um limite, poderá ir para a página de Marcas e excluir as marcas pouco usadas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar marcas em um registro:
- "Ler" no registro

Para renomear ou excluir marcas públicas:
- "Gerenciador de marcas"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de marcas

Removendo marcas de registros

Removendo marcas de registros

1. No canto superior direito da página de detalhes do registro, clique em **Editar marcas**.
2. Ao lado da caixa de texto `Marcas pessoais` ou `Marcas públicas`, clique em **[X]** ao lado da marca que você deseja remover.
3. Clique em **Salvar**.

   Dica: Ao criar ou editar marcas, você pode pressionar a tecla ENTER para salvar suas alterações ou a tecla Esc para descartá-las.

Se a marca removida for a última ocorrência da marca, ela será completamente excluída da sua organização. Se outros registros usarem a marca, ela ainda será exibida nos resultados de pesquisa e na página Marcas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar marcas em um registro:
- "Ler" no registro

Procurando, pesquisando e gerenciando marcas

Para acessar a página Marcas, clique no nome de qualquer marca em uma página de detalhes ou, se o seu administrador tiver adicionado marcas à barra lateral, clique em **Marcas** na barra lateral.

Nessa página, você pode:

- Exibir e procurar marcas
- Localizar registros com marcas
- Pesquisar marcas
- Renomear e excluir marcas
- Revisar estatísticas de marcas pessoais

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para renomear ou excluir marcas públicas:
- "Gerenciador de marcas"

Exibindo e procurando marcas

Use a caixa de seleção `Marcas pessoais` e `Marcas públicas` para limitar ou expandir a exibição. Somente você pode ver as marcas pessoais que tiver definido, visto que elas são privadas. Entretanto, você poderá ver todas as marcas públicas definidas em sua organização.

Clique em uma letra na parte superior da área de navegação de marcas para exibir somente as marcas que começam com essa letra ou clique em **Próxima página** ou **Página anterior**.

Por padrão, as marcas são listadas em ordem alfabética. Na lista de opções `Classificar`, escolha **Por número de utilizações** para classificar as marcas pelo número de registros marcados por elas, ou escolha **Por usados mais recentemente** para classificar as marcas pela adição mais recente a um registro.

Localizando registros com marcas

Clique em uma marca para ver a lista de registros organizados por objeto. O número de registros associados à marca é exibido ao lado dela. Para refinar ainda mais os seus resultados, clique em marcas adicionais. Quando mais de uma marca é selecionada, apenas os registros correspondentes a todas as marcas selecionadas são exibidos na lista de resultados. Clique **[X]** ao lado da marca para desmarcá-la e removê-la do filtro. Clique em **Limpar marca(a) selecionada(s)** para desmarcar todas as marcas e recomeçar.

Nota:

- Às vezes, o número de registros associados a uma marca pode ser maior que o número de registros exibidos quando você clica nessa marca na página Marcas. Isso ocorrerá se você tiver marcado um registro e perdido a permissão para exibi-lo em virtude de uma alteração no compartilhamento, ou se um registro ao qual você não tem acesso tiver uma ou mais marcas públicas.
- Os resultados da pesquisa e a página Marcações não exibem objetos personalizados que não tenham uma guia associada, mesmo que as marcações estejam ativadas para o objeto personalizado.

Você pode personalizar colunas e filtrar os resultados da pesquisa.

Pesquisando marcas

Insira os termos na caixa de texto Pesquisar marcas e clique em **Pesquisar**. Somente as marcas que correspondem aos critérios de pesquisa são listadas na área de busca da marcas. Você poderá clicar em qualquer marca para exibir os registros associados a ela.

As strings de pesquisa devem incluir pelo menos dois caracteres e podem incluir curingas e operadores.

O resultado de pesquisa mais recente é salvo na área de busca de marcas ao lado do alfabeto na parte superior da página. Clique na string de pesquisa para retornar aos seus resultados.

Renomeando e excluindo marcas

- Para renomear uma marca, passe o cursor sobre a marca e selecione **Renomear** na lista suspenss que aparece ao redor da marca. Insira um novo nome para a marca na caixa de texto exibida e clique em **Salvar**.
- Para excluir uma marca, passe o cursor sobre a marca e selecione **Excluir** na lista suspensa exibida ao redor da marca. A marca é removida de cada registro em sua organização e colocada na Lixeira.

  Se uma marca for restaurada da Lixeira, ela será automaticamente reassociada aos seus registros anteriores. Para obter mais informações, consulte Usando a Lixeira na página 172.

Você pode renomear ou excluir qualquer marca pessoal, mas precisa ter a permissão "Gerenciador de marcas" para renomear ou excluir uma marca pública.

Revisando estatísticas de marcas pessoais

Clique em **Uso de marcas pessoais** no lado direito. Essa página exibe o número atual das suas marcas pessoais exclusivas e dos aplicativos das marcas pessoais. Você pode ter um número máximo de:

- 500 marcas pessoais exclusivas
- 5.000 ocorrências de marcas pessoais aplicadas a registros

Se você estiver chegando ao limite das marcas pessoais, considere mesclar marcas similares renomeando-as em uma única marca. Por exemplo, se você tiver marcas para Ciclismo, Bicicleta e Bike, poderá renomear Bicicleta e Bike como Ciclismo para reduzir o número de marcas pessoais exclusivas.

Para reduzir o número de marcas aplicadas a registros, exclua as marcas pessoais que não são mais usadas.

Exibindo marcas usadas recentemente

O link **Marcas** e a lista suspensa Marcas recentes, disponíveis na barra lateral, permitem navegar nas marcas e acessar suas marcas usadas mais recentemente, respectivamente.

- Clique em **Marcas** para navegar, pesquisar e gerenciar sua coleção inteira de marcas.
- Selecione uma marca na lista suspensa Marcas recentes para exibir todos os registros que receberam essa marca. As marcas que aparecem nessa lista são aquelas usadas mais recentemente para marcar registros.

Colaborar dentro do Salesforce

Atualizar suas informações de contato

Atualize suas informações de contato a qualquer momento em sua página de perfil. Suas informações de contato estão visíveis a todos em sua organização.

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience
Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

Para atualizar suas informações de contato, clique em seu nome ou na foto de seu perfil. É possível atualizar todos os campos em seu perfil, exceto o campo Gerente. Somente o administrador do Salesforce pode atualizar o campo Gerente.

Em Comunidades, você também pode controlar a visibilidade de suas informações de contato nas comunidades por campo. É possível optar por expor esses campos apenas a funcionários, membros da comunidade de fora de sua empresa ou convidados que não precisam fazer login. Alguns campos sempre estão visíveis para todos que estiverem acessando a comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Alterar foto de seu perfil ou grupo

Alterar foto de seu perfil ou grupo

Carregue uma foto no seu perfil para que as pessoas possam visualizar quem é você ou carregue uma foto dos grupos dos quais é proprietário ou gerencia.

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience
Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

1. Acesse seu perfil ou a página do grupo.
2. Passe o mouse sobre a foto e clique em **Adicionar foto** ou em **Atualizar**.
3. Navegue até a foto que deseja carregar e abra o arquivo. É possível carregar fotos em formato .jpg, .gif ou .png com até 8 MB.
4. Crie uma imagem em miniatura arrastando as linhas pontilhadas pela foto.

   Se a foto for para seu perfil, e você for membro de qualquer comunidade, você pode selecionar `Exibir comunidades com páginas acessíveis publicamente`. Essa opção torna a foto visível para usuários convidados que visualizam sites acessíveis publicamente ou páginas que não exigem login.
5. Salve suas alterações.

Seguir pessoas

Siga pessoas para ver as atualizações delas no seu feed, incluindo publicações, comentários e curtidas.

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience
Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

Para seguir uma pessoa, clique em **Seguir** na página de perfil de uma pessoa.

Assim que você seguir pessoas, poderá ver as publicações, comentários e curtidas delas no seu feed. Você pode seguir um total combinado máximo de 500 pessoas, tópicos e registros. Para ver quantos itens você está seguindo, exiba a lista Seguindo no seu perfil.

Para parar de seguir uma pessoa, clique no . Ao parar de seguir uma pessoa, você não verá mais atualizações futuras dela no seu feed.

CONSULTE TAMBÉM:

Seguir registros

Seguir registros

Siga registros para que você possa visualizar atualizações no seu feed, incluindo alterações de campos, publicações, tarefas e comentários sobre registros.

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience
Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir um registro:
- "Ler" no registro

As alterações de campos que você visualiza no seu feed dependem de quais campos seu administrador configurou para o rastreamento de feeds. Atualizações em campos personalizados criptografados não são exibidas nos feeds.

Para seguir um registro, clique em **Seguir** na página de registro.

Quando você segue um registro, vê atualizações no registro no seu feed. Você pode seguir um total combinado máximo de 500 pessoas, tópicos e registros. Para ver quantos itens você está seguindo, exiba a lista Seguindo no seu perfil.

Caso deseje seguir automaticamente os registros que você cria, ative esse recurso a partir de suas configurações pessoais. Insira *Meus feeds* na caixa Busca rápida, selecione **Meus feeds** e selecione **Seguir automaticamente os registros que eu criar**. No entanto, você não segue automaticamente eventos, tarefas ou painéis após criá-los.

Para parar de seguir um registro, clique em na página do registro. Ao parar de seguir um registro, você não verá mais atualizações futuras dele no seu feed.

CONSULTE TAMBÉM:

Seguir pessoas

Localizar suas configurações pessoais

Participar ou sair de grupos

Participe de grupos para colaborar com outras pessoas em projetos ou áreas comuns de interesse. Compartilhe com o grupo arquivos e informações relacionados a projetos.

1. Vá para a página de detalhes do grupo.
2. Para participar de um grupo público, clique em **Participar** ou em **Participar do grupo**. Para particular de um grupo privado, clique em **Pedir para participar**. Sua solicitação é enviada ao proprietário e aos gerentes do grupo privado, que aceitam ou recusam sua solicitação.

Você pode participar de até 100 grupos. Todos os grupos são considerados para esse limite, exceto grupos arquivados. Por exemplo: se você é membro de 100 grupos e 10 deles estão arquivados, é possível participar de mais 10 grupos.

Para sair de um grupo do qual participa ou retirar sua solicitação para participar de um grupo privado, acesse a página de detalhes do grupo e clique no ou em **Sair do grupo**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

Pesquisar em seus feeds

Procurando pessoas, grupos os perfis? Use a pesquisa para localizar informações rapidamente em seus feeds.

EDIÇÕES

Disponível no Salesforce Classic e no Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Pesquisar seus feeds no Lightning Experience
Pesquise pessoas, grupos e arquivos em seus feeds.

Pesquisar seus feeds no Salesforce Classic
Pesquise feeds, pessoas, grupos, tópicos e arquivos no Chatter.

Pesquisar seus feeds no Lightning Experience

Pesquise pessoas, grupos e arquivos em seus feeds.

EDIÇÕES

Disponível no Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

1. Insira seus termos de pesquisa na caixa de pesquisa do cabeçalho.
2. Na página de resultados de pesquisa, clique em **FEEDS** para ver publicações do feed Toda a empresa que incluem correspondências do termo de pesquisa.

Pesquisar seus feeds no Salesforce Classic

Pesquise feeds, pessoas, grupos, tópicos e arquivos no Chatter.

EDIÇÕES

Disponível em Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** e **Developer**

1. Insira seus termos de pesquisa na caixa de pesquisa do cabeçalho.
2. Clique em **Pesquisar**.

   A página de resultados da pesquisa mostra correspondências no Salesforce, incluindo o Chatter. A partir da página de resultados da pesquisa, é possível refinar ainda mais sua pesquisa. Por exemplo, para ver os resultados da pesquisa em todos os feeds do Chatter, clique em **Feeds de pesquisa**.

Também é possível pesquisar feeds específicos. Por exemplo, para localizar onde uma pessoa é mencionada em um grupo, digite o nome da pessoa na caixa de pesquisa acima do feed de grupo.

Exemplo:

Usar Salesforce nos dispositivos móveis

Aplicativo Salesforce1 móvel

O aplicativo móvel Salesforce1 é o Salesforce em trânsito! Essa experiência móvel de classe corporativa proporciona acesso em tempo real às mesmas informações que você vê no escritório, mas organizadas para realizar o trabalho mais rapidamente entre reuniões com clientes, durante a espera por um voo ou até mesmo na fila do café. A interface intuitiva facilita a navegação e a interação com os dados em uma tela sensível ao toque, para que você possa revisar e atualizar informações com apenas alguns toques. E o Salesforce1 inclui muitas das personalizações de sua organização, de forma que o aplicativo está ajustado às suas necessidades comerciais.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Nota: Essa versão do Salesforce1 não contém todas as funcionalidades do site completo do Salesforce. Para ver os dados ou realizar ações não suportadas no Salesforce1, use o site completo.

Recursos do aplicativo Salesforce1 móvel: O que está disponível em cada versão

O Salesforce1 está disponível como um aplicativo para download em dispositivos iOS e Android e também como um aplicativo baseado em navegador. Na maioria dos casos, os aplicativos para download e de navegador móvel incluem os mesmos recursos. Entretanto, há algumas diferenças entre as experiências, geralmente relacionadas a diferenças nas plataformas móveis que oferecem suporte ao Salesforce1.

Requisitos do aplicativo móvel Salesforce1

O Salesforce1 está disponível para a maioria das edições do Salesforce e para muitos tipos de licença de usuário. O aplicativo é compatível com uma ampla variedade de plataformas móveis, com alguns requisitos relacionados ao dispositivo, ao sistema operacional e ao navegador móvel. Uma conexão à Internet é necessária para se comunicar com o Salesforce.

Dados disponíveis no aplicativo móvel Salesforce1 **na página 192**

O Salesforce1 usa a edição do Salesforce da sua organização, o tipo de licença do usuário, o perfil de usuário atribuído e os conjuntos de permissões para determinar os dados que estão disponíveis para você. Na maioria dos casos, você vê os mesmos objetos, tipos de registro, campos e layouts de página que estão disponíveis ao trabalhar no site completo do Salesforce. No entanto, não há suporte para todos os dados e funcionalidades do Salesforce no Salesforce1.

Obter o aplicativo móvel Salesforce1

O modo como você acessa o Salesforce1 depende de como deseja trabalhar: usando um aplicativo instalado no seu dispositivo ou um navegador móvel. É possível que algumas versões do Salesforce1 estejam desativadas para a sua organização — consulte o administrador do Salesforce sobre as suas opções.

Por que não consigo efetuar login no aplicativo móvel Salesforce1?

Você tem certeza de que está usando suas credenciais corretas do Salesforce, mas não consegue efetuar login no Salesforce1? Há vários motivos comuns para a ocorrência desse problema.

Localizar a Ajuda no aplicativo Salesforce1 móvel

O Salesforce1 inclui um link de **Ajuda** que pode ser usado para aprender mais sobre o aplicativo móvel.

CONSULTE TAMBÉM:

Recursos da Ajuda para o aplicativo Salesforce1 móvel

Recursos da Ajuda para o aplicativo Salesforce1 móvel

Esses recursos fornecem informações sobre como usar o aplicativo Salesforce1 móvel, como configurar a sua organização para usar o aplicativo e como desenvolver para o aplicativo.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Noções básicas do Salesforce1

Guias		
Uso do aplicativo Salesforce1	PDF	
Tópicos da ajuda		
Introdução ao aplicativo Salesforce1 móvel	HTML	
Recursos do aplicativo Salesforce1 móvel: O que está disponível em cada versão	HTML	
Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel	HTML	
Dados disponíveis no aplicativo Salesforce1 móvel	HTML	
Obter o aplicativo Salesforce1 móvel	HTML	
Limites e diferenças do Salesforce1 em relação ao site do Salesforce completo	HTML	
Ajuda no aplicativo		
Para o aplicativo para download do Salesforce1 em iPhones	HTML	
Para o aplicativo para download do Salesforce1 em iPads	HTML	
Para o aplicativo para download do Salesforce1 em telefones Android	HTML	
Para o aplicativo de navegador móvel do Salesforce1 em celulares	HTML	
Para o aplicativo de navegador móvel do Salesforce1 em tablets	HTML	
Vídeos do Salesforce1		
Leve as suas tarefas do desktop para dispositivos móveis	Vídeo	
Contas e contatos em movimento	Vídeo	

Configurando e personalizando o Salesforce1

Guias e dicas		
Seção do Salesforce1 nas notas da versão Winter '16 do Salesforce	PDF	HTML
Guia de administração do aplicativo móvel Salesforce1	PDF	HTML
Guia de distribuição para administradores do aplicativo Salesforce1		HTML
Dicas para administradores do Salesforce1	PDF	

Tópicos da ajuda	
Configurar o aplicativo Salesforce1 móvel com o Assistente do Salesforce1	HTML
Considerações sobre a configuração do aplicativo Salesforce1 móvel	HTML
Como as ações são ordenadas na barra de ação do Salesforce1 e nas ações de item da lista	HTML
Identidade visual personalizada para o aplicativo Salesforce1 móvel	HTML
Ativar páginas do Visualforce para o aplicativo Salesforce1 móvel	HTML
Acesso offline ao aplicativo Salesforce1 móvel	HTML

Desenvolvendo para o Salesforce1

Guias e dicas		
Dicas para desenvolvedores do Salesforce1	PDF	
Guia para desenvolvedores de aplicativos Salesforce1	PDF	HTML
Esquemas de URL do Salesforce1 Móvel para Android e iOS	PDF	
Guia de segurança do Salesforce1 Móvel	PDF	

Recursos do aplicativo Salesforce1 móvel: O que está disponível em cada versão

O Salesforce1 está disponível como um aplicativo para download em dispositivos iOS e Android e também como um aplicativo baseado em navegador. Na maioria dos casos, os aplicativos para download e de navegador móvel incluem os mesmos recursos. Entretanto, há algumas diferenças entre as experiências, geralmente relacionadas a diferenças nas plataformas móveis que oferecem suporte ao Salesforce1.

Recurso	Aplicativos para download no iOS e Android (v7.x)	Aplicativo para navegador móvel
Navegação e ações		
Acesse até 200 modos de exibição de lista por objeto	✔	✔
Consulte instantâneos de dados de negócios em gráficos do modo de exibição de lista		✔ (*somente para tablets*)
Classificar e filtrar modos de exibição de lista	✔	✔
Realizar ações como fazer chamadas telefônicas, registrar chamadas, enviar emails, mapear locais e exibir notícias ou sites (*Suporte a chamadas telefônicas somente em iPhones e celulares Android)*	✔	✔

Recurso	Aplicativos para download no iOS e Android (v7.x)	Aplicativo para navegador móvel
Use as ações rápidas criadas para a sua organização	✔	✔
Pesquisar		
Procurar registros do Salesforce	✔	✔
Definir o escopo de pesquisas globais para localizar registros por objeto		✔
Consultar os resultados da pesquisa correspondente para todos os registros, não apenas aqueles que foram recentemente exibidos		✔
Classificar resultados da pesquisa		✔
Relacionamento e gerenciamento de dados		
Adicionar novos registros e atualizar os existentes	✔	✔
Impedir a criação de registros duplicados	✔	✔
Adicionar contatos ao Salesforce a partir de listas de contatos de dispositivo móvel	✔	
Localizar, associar e exibir perfis do Twitter referentes a contas, contatos e leads do Salesforce	✔	✔
Trabalhar com dados armazenados fora do Salesforce	✔ (*somente iOS*)	✔
Produtividade de vendas		
Fazer anotações de reunião em rich text e relacioná-las facilmente a registros	✔	✔
Rastreie as últimas notícias sobre suas contas	✔	✔
Converter leads qualificados em contatos	✔	✔
Usar Caminho de vendas para seguir processos de vendas e fechar negócios	✔	✔
Salesforce Today e atividades		
Usar o Today para se preparar e gerenciar os eventos do dia, participar de chamadas em conferência e registrar eventos no calendário móvel no Salesforce	✔	
Adicionar contatos ao Salesforce a partir de eventos no Today	✔	
Criar tarefas a partir de publicações do Chatter		✔
Criar tarefas a partir do Notes	✔	✔
Rastrear, fechar ou reabrir tarefas	✔	✔
Realizar atualizações rápidas de tarefas com um toque: editar comentários ou alterar uma data de vencimento, um status ou uma prioridade	✔	✔

Recurso	Aplicativos para download no iOS e Android (v7.x)	Aplicativo para navegador móvel
Criar e exibir eventos do Salesforce	✔	✔
Work.com		
Usar Work.com Coaching, Goals, Rewards e Skills	✔ (*Skills somente no Android*)	✔
Ferramentas de Atendimento ao cliente		
Usar Atendimento ao cliente social para rastrear casos e responder a Tweets do Twitter em tempo real	✔	✔
Exibir artigos do Salesforce Knowledge		✔
Relatórios do Salesforce1		
Exibir painéis, componentes de painéis (incluindo componentes de painéis do Visualforce) e relatórios	✔	✔
Classificar dados em relatórios	✔	✔
Aplicar filtros de painéis	✔	✔
Compartilhar painéis em feeds	✔ (*somente iOS, limitado*)	✔
Chatter (Feeds, Perfis, Grupos, Arquivos)		
Usar feeds, pessoas e grupos do Chatter	✔	✔
Pesquisar no feed principal do Chatter	✔	✔
Exibir, editar e seguir entradas de feed organizadas por tópico; adicionar múltiplos tópicos a publicações		✔
Compactar diversas atualizações de registro em uma única publicação		✔
Anexar fotos ou arquivos a publicações ou comentários ou usar ações rápidas para publicar fotos ou arquivos	✔	✔
Compartilhar publicações do Chatter	✔	
Ver as visualizações de arquivos publicados em publicações e comentários	✔	✔
Tocar duas vezes para adicionar ou remover favoritos de publicações do Chatter	✔	
Fazer perguntas e obter respostas no feed		✔
Escalar perguntas no Chatter para casos		✔
Editar detalhes do perfil do usuário	✔ ((*somente Android*)	✔

Recurso	Aplicativos para download no iOS e Android (v7.x)	Aplicativo para navegador móvel
Trocar a foto do perfil do usuário	✔	✔
Adicionar registros a grupos	✔	✔
Colaborar com mais privacidade em grupos não listados do Chatter	✔	✔
Publicar anúncios em feeds de grupo	✔	✔
Gerenciar grupos	✔	✔
Usar o Salesforce Files (*requer o Chatter*)	✔	✔
Navegar e compartilhar arquivos de origens de dados externas, como o SharePoint ou o OneDrive para Business (*requer o Files Connect*)		✔
Usar o Salesforce1 se o Chatter estiver desativado	✔	✔
Usar ações rápidas no Salesforce1 se o Chatter estiver desativado	✔	✔
Ativar o Salesforce1 a partir de notificações por email e links para resumos do Chatter	✔	✔
Lógica comercial e automação de processo		
Enviar registros para aprovação	✔	✔
Exibir o status de aprovações pendentes e aprovar ou rejeitar solicitações de aprovação	✔ (*somente iOS*)	✔
Continuar ou excluir entrevistas de fluxo em pausa		✔
Notificações		
Receber notificações em aplicativos	✔	✔
Receber notificações por push	✔	
Configurar as notificações por push que são enviadas	✔	
Offline		
Exibir dados armazenados em cache ao trabalhar offline	✔	
Acesso		
Acessar comunidades criadas usando o modelo Guias do Salesforce + Visualforce	✔	✔
Alternar entre várias contas ou comunidades do Salesforce sem sair do aplicativo	✔	
Abrir a maioria dos URLs do Salesforce diretamente no Salesforce1	✔ (*somente para iOS*)	
Configurar conexões a várias instâncias da página de login	✔	

Recurso	Aplicativos para download no iOS e Android (v7.x)	Aplicativo para navegador móvel
Controlar o acesso ao aplicativo com um PIN de segurança	✔	
Personalizações e configurações de usuário/aplicativo		
Exibir páginas do Visualforce	✔	✔
Acessa páginas do Lightning e aplicativos personalizados e de terceiros	✔	✔
Ver uma seleção e organização de ações personalizada na barra de ações e nas ações de item de lista	✔	✔
Ver uma identidade visual personalizada	✔	✔

CONSULTE TAMBÉM:

Recursos da Ajuda para o aplicativo Salesforce1 móvel

Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel

O Salesforce1 está disponível para a maioria das edições do Salesforce e para muitos tipos de licença de usuário. O aplicativo é compatível com uma ampla variedade de plataformas móveis, com alguns requisitos relacionados ao dispositivo, ao sistema operacional e ao navegador móvel. Uma conexão à Internet é necessária para se comunicar com o Salesforce.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Dispositivos e navegadores compatíveis

O Salesforce1 é suportado na orientação de retrato nesses ambientes.

Aplicativo Salesforce1	Dispositivos suportados	Sistema operacional móvel compatível	Navegador móvel compatível
Aplicativo para download para iOS, v7.3 ou posterior	iPhone 5 ou modelos posteriores iPad 4 ou modelos posteriores iPad mini 2 ou modelos posteriores Apple Watch (*apenas notificação por push*)	iOS 8 ou posterior	Não se aplica
Aplicativo para download para Android, v7.3 ou posterior	Telefones Android	Android 4.2 ou posterior	Não se aplica
Aplicativo para navegador móvel	iPhone 5 ou modelos posteriores iPad 4 ou modelos posteriores iPad mini 2 ou modelos posteriores	iOS 8 ou posterior	Apple Safari Good Access
	Telefones Android Tablets Android	Android 4.4 ou posterior	Google Chrome Good Access

Aplicativo Salesforce1	Dispositivos suportados	Sistema operacional móvel compatível	Navegador móvel compatível
	Celulares Nokia Lumia 1020 e HTC 8X	Atualização Windows 8.1	Microsoft Internet Explorer 11
	Celulares BlackBerry Z10	BlackBerry OS 10.2 ou posterior	Navegador BlackBerry
	Celulares BlackBerry Z30	BlackBerry OS 10.2.1.3175 ou posterior	Navegador BlackBerry

Para um desempenho ideal do Salesforce1, recomendamos manter os sistemas operacionais de seus dispositivos móveis atualizados para os dispositivos móveis mais atuais conforme permitido pelo seu plano móvel. Versões futuras do Salesforce1 podem exigir a remoção do suporte para sistemas operacionais mais antigos e, às vezes, as versões de sistemas operacionais mais novas não funcionam bem em dispositivos mais antigos.

Ao usar o aplicativo de navegador móvel, recomendamos a desativação do Modo de Navegação Anônima no Chrome, Navegação InPrivate no Internet Explorer ou Navegação Privada no Safari ou no Navegador do BlackBerry.

Edições e licenças do Salesforce

As seguintes edições e tipos de licenças de usuário do Salesforce permitem usar o Salesforce1.

Edições do Salesforce		
As seguintes edições do Salesforce permitem usar o Salesforce1.	• Personal Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Edição Performance • Unlimited Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	A Database.com Edition não é suportada.
Tipos de licença de usuário		
Esses tipos de licença de usuário podem acessar o Salesforce1. Não há necessidade de uma licença especial do Salesforce1 ou de uma licença móvel.	• Usuários do Salesforce • Plataforma Salesforce e usuários do Force.com • Usuários do Chatter Plus (também conhecido como Chatter Only), usuários do Chatter Free e usuários do Chatter External* • Usuários externos da Comunidade de clientes, da Comunidade de clientes Plus e da Comunidade do parceiro • Usuários de portal que são membros do Salesforce	As seguintes licenças de usuário não são suportadas: usuários de portal (a menos que sejam usuários de uma comunidade do Salesforce), usuários do Database.com, usuários de Sites e do Site.com, usuários do Data.com e usuários do Work.com.

Nota: Você pode acessar os mesmos dados e funcionalidades disponíveis no site completo, conforme determinado pela edição do Salesforce da sua organização, pelo seu tipo de licença de usuário e pelo perfil de usuário e conjuntos de permissões atribuídos a você.

*Usuários do Chatter Plus, Chatter Free e Chatter External devem ter a permissão de perfil "API ativada" habilitada para usar qualquer dos aplicativos Salesforce1 para download. Usuários do Chatter External que têm acesso de API não podem acessar as exibições de lista Grupos ou Pessoas quando usam um aplicativo para download.

Conexão sem fio

Uma conexão Wi-Fi® ou de rede celular é necessária para se comunicar com o Salesforce. Para conexões de celular, uma rede 3G ou mais rápida é necessária. Para obter o melhor desempenho, recomendamos o uso de Wi-Fi ou LTE.

Se você estiver usando um dos aplicativos para download do Salesforce1, poderá ver seus registros acessados mais recentemente quando o dispositivo estiver offline.

CONSULTE TAMBÉM:

- Suporte a idioma e local para o aplicativo Salesforce1
- Considerações sobre acessibilidade do aplicativo Salesforce1 móvel
- Dados disponíveis no aplicativo Salesforce1 móvel

Suporte a idioma e local para o aplicativo Salesforce1

O Salesforce1 funciona com praticamente todas as regiões suportadas e idiomas de usuário final totalmente suportados do Salesforce. (A Ajuda do Salesforce possui uma lista completa de regiões e idiomas suportados.) Idiomas lidos da direita para a esquerda, incluindo árabe e hebraico, não são suportados nesta versão.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Nota: Os aplicativos para download do Salesforce1 usam as configuração de localidade e de idioma do seu perfil de usuário do Salesforce e as configuração de localidade de seu dispositivo móvel. Se o seu dispositivo usa configurações de localidade diferentes das especificadas para seu perfil de usuário, o aplicativo pode ser exibido em diferentes idiomas. Por exemplo, o menu de navegação pode estar em inglês e os registros em francês.

O Salesforce1 inclui suporte para diversas moedas, mas o gerenciamento de moedas avançado não está disponível.

CONSULTE TAMBÉM:

- Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel

Considerações sobre acessibilidade do aplicativo Salesforce1 móvel

O Salesforce1 foi desenvolvido com foco na acessibilidade e, por isso, proporciona uma experiência móvel totalmente acessível para todas as pessoas, incluindo usuários que trabalham com leitores de tela.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Diferentemente do site completo do Salesforce, o Salesforce1 não precisa de um modo de acessibilidade para dar aos usuários que trabalham com dispositivos auxiliares uma experiência totalmente acessível.

Consulte a documentação do seu dispositivo móvel para obter mais informações sobre o uso de um leitor de tela.

CONSULTE TAMBÉM:

Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel

Dados disponíveis no aplicativo Salesforce1 móvel

O Salesforce1 usa a edição do Salesforce da sua organização, o tipo de licença do usuário, o perfil de usuário atribuído e os conjuntos de permissões para determinar os dados que estão disponíveis para você. Na maioria dos casos, você vê os mesmos objetos, tipos de registro, campos e layouts de página que estão disponíveis ao trabalhar no site completo do Salesforce. No entanto, não há suporte para todos os dados e funcionalidades do Salesforce no Salesforce1.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Esses objetos estão disponíveis no Salesforce1. Salvo indicação em contrário, é possível visualizar, editar ou criar registros referentes a esses objetos.

- Contas e Contas pessoais
- Campanhas
- Casos
- Contatos
- Contratos
- Empresa D&B (*somente exibição, para clientes do Data.com Premium Prospector e Data.com Premium Clean)*
- Painéis (*apenas exibição*)
- Compromissos
- Leads
- Transcrições do bate-papo ativo
- Oportunidades
- Pedidos (*somente exibição ou edição*)
- Relatórios (*Somente exibição*)
- Artigos do Salesforce Knowledge (*somente exibição; somente para aplicativos para navegador móvel*)
- Tarefas
- Work.com Coaching, Goals, Thanks, Rewards e Skills (*Skills não está disponível no aplicativo para download do iOS*)
- Objetos externos por meio do Lightning Connect (*apenas exibição; não disponível no aplicativo Android para download*)
- Objetos personalizados que têm uma guia que você pode acessar

Você pode acessar todos esses objetos a partir do menu de navegação do Salesforce1. O menu de navegação o ajuda a focar nos objetos com os quais você trabalha mais frequentemente. Toque em **Mais** na parte inferior da seção Recentes para ver a lista completa de todos os objetos disponíveis para você no Salesforce1.

Com algumas exceções, todos os campos padrão e personalizados estão disponíveis nesses registros. E você poderá trabalhar com a maioria das listas relacionadas de objetos suportados.

Dica: Se você for iniciante no Salesforce e ainda não tiver um histórico de itens recentes, inicialmente você vê esses objetos na seção Recente do menu de navegação do Salesforce1: Contas, Casos, Contatos, Arquivos, Grupos (a menos que tenham sido adicionados diretamente ao menu de navegação), Leads, Oportunidades e Pessoas (a menos que tenham sido adicionadas diretamente ao menu de navegação).

Conforme você passa um tempo trabalhando no Salesforce1 e no site do Salesforce completo, os objetos que você usa mais acabam substituindo os objetos padrão na seção Recentes e se tornam os objetos disponíveis para pesquisas globais no Salesforce1.

Pode levar até 15 dias para que os objetos com os quais você trabalha regularmente apareçam na seção Recentes. Para fazer objetos aparecerem imediatamente em Recentes, fixe-os a partir dos resultados de uma pesquisa no site completo.

Ao realizar uma pesquisa global no Salesforce1, é possível localizar registros referentes a objetos que aparecem apenas na seção Recente. Para encontrar registros para os outros objetos que estão na lista completa de objetos quando a seção Recente está expandida, pesquise a partir da página inicial do objeto.

Se o Chatter estiver ativado, você poderá acessar os feeds, perfis de usuários, os grupos e os arquivos. Você poderá acessar os perfis de usuários mesmo se o Chatter estiver desativado.

Se estiver usando um aplicativo do Salesforce1 para download, você poderá usar o Salesforce Today para se preparar para reuniões, ficar em contato com os clientes, entrar rapidamente em chamadas em conferência e gerenciar o seu dia de modo geral.

CONSULTE TAMBÉM:

Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel

Obter o aplicativo Salesforce1 móvel

O modo como você acessa o Salesforce1 depende de como deseja trabalhar: usando um aplicativo instalado no seu dispositivo ou um navegador móvel. É possível que algumas versões do Salesforce1 estejam desativadas para a sua organização — consulte o administrador do Salesforce sobre as suas opções.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Instalar um aplicativo para download

Os aplicativos para download do Salesforce1 estão disponíveis para telefones Android, e dispositivos iPad e iPhone. Faça download e instale o aplicativo a partir do Google Play ou App Store.

Você pode fazer download e instalar os aplicativos Salesforce1 para download a partir do Google Play ou da App Store, para dispositivos Android e iOS compatíveis.

Após instalar o aplicativo, inicie-o a partir da tela de Início e faça login na sua conta do Salesforce. Pode ser solicitado criar um PIN de segurança. Por padrão, você é conectado ao ambiente de produção.

Nota: Se não for possível efetuar login, verifique com seu administrador se você está habilitado para usar o aplicativo para download.

Usar o aplicativo para navegador móvel

O aplicativo para navegador móvel Salesforce1 é executado em um navegador móvel. O aplicativo de navegador móvel é uma ótima opção se sua organização impede a instalação de aplicativos em dispositivos corporativos.

Se o aplicativo para navegador móvel estiver disponível para sua organização, você será automaticamente redirecionado para o Salesforce1 quando efetuar login no Salesforce a partir de um navegador móvel compatível.

Se o Salesforce1 não for iniciado automaticamente, verifique se você não desativou o redirecionamento para o aplicativo de navegador móvel e se o navegador usado é suportado.

CONSULTE TAMBÉM:

Por que não consigo efetuar login no aplicativo Salesforce1 móvel?

Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel

Ligar ou desligar o aplicativo de navegador móvel do Salesforce1

Por que não consigo efetuar login no aplicativo Salesforce1 móvel?

Você tem certeza de que está usando suas credenciais corretas do Salesforce, mas não consegue efetuar login no Salesforce1? Há vários motivos comuns para a ocorrência desse problema.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

- Confirme que você de fato tem permissão para usar o Salesforce1. Os administradores do Salesforce podem controlar quem é capaz de usar os aplicativos Salesforce1 para download e também podem desativar o acesso ao aplicativo para navegador móvel para você ou para toda a empresa. Se não tiver certeza de que tem acesso, consulte o administrador.
- Se estiver usando um aplicativo para download, certifique-se de que está efetuando login na instância correta – produção, sandbox ou um domínio personalizado. Por padrão, o Salesforce1 se conecta ao seu ambiente de produção. Se sua organização usar conexão única, configure o aplicativo para apontar para uma página diferente durante o login. O mesmo ocorre para conectar o Salesforce1 a um ambiente de sandbox para fins de teste ou para efetuar login usando um URL de comunidade.

  Um domínio personalizado tem o formato `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, em que `universalcontainers` é um nome selecionado pelo administrador. O administrador pode fornecer a você o nome de domínio a ser usado.

  - Para conectar o aplicativo para download para iOS a uma instância diferente, use estas etapas.
  - Para conectar o aplicativo para download para Android a uma instância diferente, use estas etapas.

Se ainda assim não for possível efetuar login, peça ajuda ao administrador.

CONSULTE TAMBÉM:

Obter o aplicativo Salesforce1 móvel

Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel

Localizar a Ajuda no aplicativo Salesforce1 móvel

O Salesforce1 inclui um link de **Ajuda** que pode ser usado para aprender mais sobre o aplicativo móvel.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

O link de **Ajuda** está localizado na parte inferior do menu de navegação do Salesforce1. Toque no para abrir o menu de navegação.

E há vários outros recursos que podem ajudar a começar a usar o Salesforce1. Verifique os recursos da Ajuda para o aplicativo Salesforce1 móvel na página 184.

Ligar ou desligar o aplicativo de navegador móvel do Salesforce1

Quando o aplicativo de navegador móvel Salesforce1 está disponível para sua organização, você é automaticamente redirecionado para esta experiência ao efetuar login a partir de um navegador móvel suportado pelo Salesforce. Não há suporte ao uso do site completo do Salesforce em um navegador móvel. Mas será possível desativar o aplicativo para navegador móvel se você precisar acessar o Salesforce Classic a partir de seu dispositivo móvel por algum tempo.

EDIÇÕES

Salesforce1 disponível em: **Todas** as edições, exceto Database.com

Nota: Se você desativar o redirecionamento automático para o aplicativo para navegador móvel Salesforce1, estará desativando o acesso automático para qualquer navegador compatível em qualquer dos seus dispositivos móveis. Por exemplo, se você desativar o

aplicativo de navegador móvel do seu tablet, não será possível usar o aplicativo de navegador móvel do celular também.

Essas etapas não afetam o aplicativo Salesforce1 para download, que sempre exibe a interface do Salesforce1.

Para desligar o aplicativo do navegador móvel dentro do aplicativo:

1. Toque no .
2. Toque em **Site completo**.

Você será imediatamente redirecionado para o site completo do Salesforce Classic. Não é possível acessar o Lightning Experience a partir de qualquer navegador móvel.

O site completo será então seu ambiente padrão sempre de efetuar login de um navegador móvel. Retorne para o aplicativo do Salesforce1 usando o link **Ir para Salesforce1** no rodapé do site completo, quando então o aplicativo do navegador móvel se tornará o novo ambiente padrão.

Para desativar o aplicativo de navegador móvel a partir do site completo:

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Detalhes avançados do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *`Informações pessoais`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**.
2. Desmarque `Usuário do Salesforce1`.
3. Salve suas alterações.

Para reativar o aplicativo para navegador móvel Salesforce1 a partir do site completo, repita as etapas anteriores e marque a caixa de seleção `Usuário do Salesforce1`.

CONSULTE TAMBÉM:

Obter o aplicativo Salesforce1 móvel

Requisitos do aplicativo Salesforce1 móvel

Localizar suas configurações pessoais

Introdução ao Chatter Mobile para BlackBerry

Visão geral do Chatter Mobile para BlackBerry

Importante: A partir do Summer '14, não há mais suporte para o aplicativo Chatter Mobile for BlackBerry. Você pode continuar a usar o aplicativo, mas a Salesforce já não oferece suporte na forma de aprimoramentos ou correções para eventuais problemas que você encontrar. Sugira ao administrador do Salesforce migrar para o aplicativo Salesforce1, a nova experiência móvel do Salesforce.

O aplicativo Chatter Mobile para BlackBerry permite que você colabore no Chatter a partir de seu dispositivo móvel, conforme a seguir:

- Receba atualizações sobre pessoas e registros que você segue e seus grupos.
- Exiba e crie publicações e comentários.
- Publique fotos usando seu dispositivo.
- Localize e siga pessoas na sua organização.
- Localize e participe de grupos na sua organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager**, **Developer** e **Database.com**

- Exiba os perfis de seus colegas de trabalho para ver suas informações pessoais e de contato, quem eles estão seguindo e quem os está seguindo.
- Envie email, ligue ou tecle com pessoas diretamente de seus perfis do Chatter.

O Chatter Mobile para BlackBerry é gratuito para dispositivos BlackBerry com OS 5 ou posterior. Faça o download do aplicativo a partir do BlackBerry World. Os clientes que gerenciam dispositivos BlackBerry com um BlackBerry Enterprise Server podem usar o Application Push para fornecer remotamente o aplicativo Chatter Mobile para BlackBerry aos usuários. Navegue para `downloads.salesforce.com` e clique em **BESpush** em Arquivos e ferramentas do Chatter para fazer o download do pacote Application Push.

O Chatter Mobile para BlackBerry está ativado para uso na maioria das organizações por padrão. Se ele não estiver ativado em sua organização ou você quiser alterar as configurações padrão, entre em contato com seu administrador.

O que são notificações automáticas? Como ativá-las ou desativá-las no Chatter Mobile para BlackBerry?

As notificações automáticas são alertas que os aplicativos enviam à tela inicial do dispositivo móvel, quando você não estiver usando o aplicativo. Esses alertas podem ser texto, ícones e sons, dependendo do seu tipo de dispositivo. O aplicativo móvel do Chatter Mobile para BlackBerry usa notificações automáticas para mantê-lo ciente da importância da atividade do Chatter, sem necessitar que você retorne ao aplicativo. Uma configuração controla se você receberá ou não notificações automáticas do Chatter ; entretanto, você não pode permitir notificações automáticas se elas foram desativadas pelo seu administrador.

Para saber mais sobre a ativação ou desativação de notificações automáticas, visite o site de ajuda do aplicativo móvel de Chatter a partir do seu dispositivo.

Os clientes do Chatter de grupos de clientes podem usar o aplicativo Chatter Mobile para BlackBerry?

Os clientes do Chatter podem fazer download do aplicativo móvel Chatter Mobile para BlackBerry para usar o Chatter a partir de seu dispositivo BlackBerry. O aplicativo do Chatter Mobile aplica as mesmas restrições aos usuários clientes que o Chatter na Web.

Os clientes do Chatter são usuários fora dos domínios de email da sua empresa que possuem acesso a grupos privados com clientes. No Chatter Mobile para BlackBerry, os nomes e perfis dos usuários clientes podem ser exibidos dentro do domínio da sua empresa.

Introdução ao Salesforce Classic

Visão geral do Salesforce Classic Mobile

O aplicativo Salesforce Classic Mobile fornece acesso móvel aos seus dados do Salesforce nos dispositivos Android™, BlackBerry® e iPhone®. Se você tiver uma licença para usar a versão completa do Salesforce Classic Mobile, poderá exibir, criar, editar e excluir registros, rastrear suas atividades, exibir seus painéis, executar relatórios simples e registrar chamadas e emails. Qualquer usuário do Salesforce que não tenha uma licença móvel pode fazer download de uma versão restrita, gratuita, do Salesforce Classic Mobile. Com a versão gratuita, você pode exibir, criar, editar e excluir contas, patrimônios, contatos, leads, oportunidades, compromissos, tarefas, casos e soluções. Você também pode acessar seus painéis.

Nota: Os recursos suportados podem variar dependendo do seu sistema operacional móvel e do modelo do dispositivo.

O Salesforce Classic Mobile armazena seus registros do Salesforce em um banco de dados local no dispositivo móvel, o que significa que você pode usar o aplicativo Salesforce Classic Mobile mesmo quando uma conexão de dados não está disponível. O Salesforce Classic Mobile pesquisa periodicamente o Salesforce para obter registros novos e atualizados, poupando a você o inconveniente de sincronizar manualmente os dados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

Na versão gratuita do Salesforce Classic Mobile, apenas registros que tenham sido acessados recentemente no Salesforce sincronizarão automaticamente para o seu dispositivo. No entanto, é possível procurar e baixar registros que não sejam entregues automaticamente para o seu dispositivo. Os itens que você baixa do Salesforce torna-se uma parte permanente do conjunto de dados móveis. Além dos registros acessados recentemente, a configuração padrão sincroniza atividades fechadas nos últimos cinco dias e as atividades abertas que vencerão nos próximos 30 dias.

Verifique a lista de dispositivos móveis compatíveis para ver se você pode usar o aplicativo Salesforce Classic Mobile no seu smartphone.

Requisitos para uso do Salesforce Classic Mobile

O aplicativo Salesforce Classic Mobile pode ser executado nos sistemas operacionais Android, BlackBerry e iOS, e tem suporte de praticamente todas as operadoras sem fio. Se o dispositivo puder estabelecer uma conexão de dados pela Internet, ele normalmente poderá executar o aplicativo móvel. Verifique se seu dispositivo é suportado antes de instalar o aplicativo móvel. Os dispositivos móveis lançados recentemente podem não contar com um suporte imediato, pois cada dispositivo passa por um processo de certificação e controle de qualidade oficial.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

Notas sobre smartphones BlackBerry

- Mesmo se seu dispositivo estiver de acordo com os requisitos mínimos do sistema operacional, você poderá melhorar o desempenho ao fazer upgrade para a versão suportada mais recente do sistema operacional oferecida pela sua operadora de telefonia celular.
- Usuários móveis executando versões 4.0 a 4.3 do sistema operacional do BlackBerry ainda podem fazer download e instalar o aplicativo Salesforce Classic Mobile; no entanto, o servidor móvel detectará o sistema operacional mais antigo e enviará a versão 11.6 do Salesforce Classic Mobile, que foi a última versão com suporte às versões 4.0 a 4.3 do sistema operacional BlackBerry. Os usuários da versão 11.6 do aplicativo Salesforce Classic Mobile não podem usar nenhum dos novos recursos incluídos na versão atual ou em versões futuras.

- Desde o Winter '9, o Salesforce Classic Mobile oficialmente não oferece mais suporte ao BlackBerry série 8700, embora o aplicativo móvel possa continuar a ser executado nesses modelos de dispositivo.
- Os dispositivos BlackBerry touchscreen usam o mesmo aplicativo Salesforce Classic Mobile que outros dispositivos BlackBerry; assim, alguns aspectos do Salesforce Classic Mobile não são otimizados para a interface touchscreen.

Notas sobre dispositivos iOS

O uso do aplicativo Salesforce Classic Mobile para produtos Apple está sujeito a certas limitações:

- Terceiros (incluindo, mas não de forma exclusiva, a Apple Inc. e seu provedor de conectividade à rede) podem a qualquer momento restringir, interromper ou evitar o uso do Salesforce Classic Mobile para os dispositivos iPhone e iPod Touch, ou excluir o aplicativo Salesforce Classic Mobile dos dispositivos iPhone ou iPod Touch, ou ainda exigir que o Salesforce tome alguma das medidas acima, sem dar direito a nenhum tipo de reembolso, crédito ou outra compensação ao cliente por parte de tal terceiro ou da Salesforce.
- Os contratos de nível de serviço não se aplicam ao Salesforce Classic Mobile para iPhone. Limitações adicionais estão descritas no Suplemento do formulário de pedido do Salesforce Classic Mobile para iPhone, que os usuários devem aceitar ao fazer download ou instalar o Salesforce Classic Mobile no iPhone.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos produtos móveis do Salesforce

Visão geral do Salesforce Classic Mobile

Instalando o aplicativo Salesforce Classic Mobile

Você pode instalar o aplicativo Salesforce Classic Mobile em qualquer dispositivo Android, BlackBerry ou iPhone compatível.

O modo mais fácil de instalar o Salesforce Classic Mobile é visitar o `http://mobile.salesforce.com` no dispositivo móvel e seguir as instruções da tela.

Ou você pode usar as etapas de instalação para o seu tipo de dispositivo:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

Instalação no Android

O Salesforce Classic Mobile está disponível para download no Google Play. Para acessar o Google Play, o seu dispositivo Android deve estar conectado à rede. Você também precisará de uma conta do Google para fazer download dos aplicativos. Se você não tiver uma conta do Google, acesse `https://accounts.google.com` e selecione **Inscrever-se** para configurar uma conta.

Para instalar o Salesforce Classic Mobile pelo Google Play:

1. Na tela de aplicativos do seu dispositivo com Android, selecione o Google Play Store.
2. Selecione o campo **Pesquisar** e digite *salesforce*.
3. Selecione Salesforce Classic Mobile nos resultados de pesquisa.
4. Selecione **Download**.
5. Toque em **Aceitar e fazer download** se você concordar com os termos.
6. Selecione **Abrir** para iniciar o aplicativo.
7. Na primeira vez que iniciar o aplicativo Salesforce Classic Mobile no dispositivo, você deve ativar o aplicativo para o seu dispositivo efetuando login e fazendo download dos dados. Verifique se o telefone está conectado à rede.
   a. Selecione **Aceito**.

b. Na tela de ativação, digite seu nome e senha do Salesforce.

c. Selecione **Ativar**.

Dependendo da configuração da sua organização, talvez você precise configurar uma senha antes de acessar o aplicativo.

Instalação do BlackBerry

O Salesforce Classic Mobile está disponível para download no BlackBerry World. Você precisa de uma conta no BlackBerry World para fazer download de aplicativos no seu BlackBerry, mas é possível criar uma conta no seu dispositivo caso ainda não tenha uma. Para instalar o Salesforce Classic Mobile pelo BlackBerry World:

1. Selecione o ícone do BlackBerry World.

   Se não for possível localizar o ícone no seu dispositivo, talvez seja preciso fazer download do BlackBerry World. O BlackBerry World não pode ser executado em todos os smartphones BlackBerry, não se esqueça de conferir as exigências do sistema Research in Motion antes de tentar instalar o BlackBerry World no seu dispositivo.

2. Selecione o ícone **Pesquisar**.
3. Digite *`salesforce`* no campo `Pesquisar`.
4. Nos resultados da pesquisa, selecione Salesforce Classic Mobile.
5. Clique em **Download**.
6. Após a instalação ser concluída, selecione **OK**.
7. Quando solicitado a permitir ou não que o aplicativo acesse o telefone, selecione **Permitir**.
8. Quando receber um aviso perguntando se você deseja permitir que o aplicativo acesse tp.mobile.salesforce.com, selecione **Sim**.
9. Feche o BlackBerry World.
10. Selecione o ícone do aplicativo, que reside na página inicial do seu dispositivo ou na pasta Aplicativos. Nos telefones mais novos, o ícone poderá estar na pasta Downloads.
11. Na primeira vez que iniciar o aplicativo Salesforce Classic Mobile no dispositivo, você deve ativar o aplicativo para o seu dispositivo efetuando login e fazendo download dos dados. Verifique se o dispositivo está conectado à rede.

    a. Leia o acordo de licença e selecione **Aceito**.

    b. Insira o nome do usuário e a senha do Salesforce.

    Como várias senhas contêm caracteres especiais que são difíceis de serem inseridos no dispositivo, a caixa de seleção `Mostrar senha` é selecionada por padrão. Para proteger sua senha, remova a seleção da opção.

    c. Selecione **Ativar**.

    Depois que o seu nome de usuário e a senha forem confirmados pelo Salesforce, será feito o download dos dados. O download de dados inicial pode demorar alguns minutos. As próximas atualizações de dados ocorrem automaticamente.

Dependendo da configuração da sua organização, talvez você precise configurar uma senha antes de acessar o aplicativo.

Nota: Se você não puder baixar o aplicativo Salesforce Classic Mobile do BlackBerry World, poderá instalar o aplicativo over-the-air diretamente do Salesforce.

Instalação no iPhone

O Salesforce Classic Mobile está disponível para download na App Store da Apple. Para usar a App Store, seu iPhone ou iPod touch deve estar conectado à rede. Você precisa também de uma conta no iTunes™ Store para fazer download de aplicativos. Se você ainda não tem uma conta no iTunes Store, abra o iTunes no seu computador e selecione **Conta do** > **Store** para configurar uma.

Para instalar o Salesforce Classic Mobile pela App Store:

1. Na tela Home do iPhone ou iPod Touch, selecione o ícone da App Store.
2. Pressione **Buscar**.
3. Toque o campo `Pesquisar` para abrir o teclado. Digite *`salesforce`*.
4. Selecione Salesforce Classic Mobile na lista de resultados de pesquisa para exibir as informações sobre o aplicativo.
5. Pressione **Grátis** e, em seguida, **Instalar**.

   Nota: Não há nenhuma tarifa para baixar o aplicativo da App Store. Os usuários das edições Enterprise, Professional, Unlimited, Performance e Developer com licenças móveis executam a versão completa do Salesforce Classic Mobile. Qualquer usuário do Salesforce que não tenha uma licença móvel pode fazer download de uma versão restrita, gratuita, do Salesforce Classic Mobile.

6. Insira sua conta e senha na iTunes Store e pressione **OK**.
7. Na primeira vez que iniciar o Salesforce Classic Mobile, você deve ativar o aplicativo para o seu dispositivo efetuando login e baixando os dados. Verifique se o dispositivo está conectado à rede.
   a. Pressione o ícone Salesforce na Home.
   b. Pressione **Aceito**.
   c. Na tela de ativação, digite seu nome e senha do Salesforce.
   d. Pressione **Ativar**.

      Cuidado: Se o aplicativo fechar ou o dispositivo ficar bloqueado durante o processo de ativação, o sistema operacional do iPhone pausará o processo de download, mas retomará na próxima vez que você abrir o aplicativo.

Dependendo da configuração da sua organização, talvez você precise configurar uma senha antes de acessar o aplicativo.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos produtos móveis do Salesforce

Visão geral do Salesforce Classic Mobile

Download do Salesforce Classic Mobile Over-the-Air no Salesforce

O BlackBerry World é o local preferencial para o download do aplicativo Salesforce Classic Mobile porque os usuários são automaticamente notificados à medida que as atualizações ficam disponíveis. No entanto, alguns administradores do BlackBerry impedem que os usuários façam download e usem o BlackBerry World em seus dispositivos. Os usuários de BlackBerry também podem instalar o Salesforce Classic Mobile over-the-air diretamente no Salesforce, caso não tenham conseguido acessar o BlackBerry World.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Versão gratuita disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Versão completa disponível nas: Edições **Performance**, **Unlimited** e **Developer** e, por um custo extra, em: **Professional Edition** e **Enterprise Edition**

Para fazer download do Salesforce Classic Mobile over-the-air:

1. Aponte o navegador do celular para `mobile.salesforce.com/bb`.
2. Destaque o link **Fazer download do aplicativo** e selecione **Obter link** no menu.
3. Selecione **Download**. Se for exibido um prompt para substituir uma versão antiga do aplicativo do cliente, selecione **Sim**.

   Nota: O requisito mínimo para o sistema operacional do BlackBerry para o aplicativo móvel é 4.3. Se você estiver executando as versões 4.0–4.3 do sistema operacional, você ainda poderá fazer o download e instalar o aplicativo móvel; no entanto, o servidor móvel irá detectar o sistema operacional antigo e enviará a versão 11.6 do aplicativo móvel, cujo a última versão suportava as versões 4.0–4.3 do sistema operacional. Você não poderá usar nenhum dos novos recursos incluídos na versão atual ou em versões futuras até que você faça a atualização para o sistema operacional mais recente do BlackBerry para o seu telefone.

4. Selecione **Reiniciar** para reiniciar seu dispositivo.
5. Ao surgir um prompt para permitir uma conexão HTTP, marque a caixa de seleção `tp.mobile.salesforce.com`. Desça e selecione **Permitir esta conexão**.
6. Selecione o ícone Salesforce Classic Mobile, que fica na página inicial do seu dispositivo ou da pasta Aplicativos. Nos telefones mais novos, o ícone poderá estar na pasta Downloads.
7. Leia o acordo de licença e selecione **Aceito**.
8. Insira o nome do usuário e a senha do Salesforce.

   Como várias senhas contêm caracteres especiais que são difíceis de serem inseridos no dispositivo, a caixa de seleção `Mostrar senha` é selecionada por padrão. Para proteger sua senha, remova a seleção da opção.

9. Selecione **Ativar**.

   Depois que o seu nome de usuário e a senha forem confirmados pelo Salesforce, será feito o download dos dados. O download de dados inicial pode demorar alguns minutos. As futuras atualizações dos dados ocorrerão automaticamente nos bastidores.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral dos produtos móveis do Salesforce
Visão geral do Salesforce Classic Mobile

Perguntas frequentes sobre celular

FAQ sobre uso do Salesforce Classic Mobile

- Preciso de uma licença para usar o Salesforce Classic Mobile?
- Meu telefone é compatível com o aplicativo Salesforce Classic Mobile?
- Quais dados do Salesforce são armazenados no meu dispositivo quando eu uso o aplicativo Salesforce Classic Mobile?
- Como posso usar o aplicativo Salesforce Classic Mobile para acessar registros que não estão no meu dispositivo móvel?
- Com que frequência o aplicativo Salesforce Classic Mobile atualiza meus dados?
- Posso ver registros no aplicativo Salesforce Classic Mobile que não consigo acessar no Salesforce?
- Quando eu receber uma ligação em meu dispositivo móvel, o aplicativo Salesforce Classic Mobile abrirá o registro do contato associado?

Preciso de uma licença para usar o Salesforce Classic Mobile?

Você precisa de uma licença móvel para usar a versão completa do Salesforce Classic Mobile. Qualquer usuário do Salesforce que não tenha uma licença móvel pode fazer download de uma versão restrita, gratuita, do Salesforce Classic Mobile.

Com a versão gratuita, você pode exibir, criar, editar e excluir contas, patrimônios, contatos, leads, oportunidades, compromissos, tarefas, casos e soluções. Também é possível acessar seus painéis.A versão gratuita sincroniza os registros acessados recentemente no site do Salesforce, e você pode pesquisar se há registros cujo download não foi realizado automaticamente em seu dispositivo. A partir de Summer '13, a versão gratuita do Salesforce Classic Mobile está desativada por padrão em todas as novas organizações. É possível ativá-la para conceder aos usuários o acesso ao Salesforce em dispositivos móveis.

Se uma licença móvel foi atribuída a você, mas o administrador ainda não definiu sua configuração móvel, é possível ativar o Salesforce Classic Mobile com a configuração móvel padrão. A configuração padrão sincroniza automaticamente com seu dispositivo móvel os registros acessados por último no Salesforce. Você também pode pesquisar e fazer download de todos os registros do Salesforce que não estejam disponíveis no seu dispositivo.

Para descobrir se foi atribuída à sua conta de usuário uma licença móvel para acessar a versão completa do Salesforce Classic Mobile, consulte sua configuração pessoal.

- Se a caixa de seleção **Usuário móvel** estiver marcada, você poderá instalar e executar o Salesforce Classic Mobile. Se a caixa de seleção **Usuário móvel** estiver marcada, mas o campo `Configuração móvel` estiver em branco, você poderá ativar o Salesforce Classic Mobile usando a configuração móvel padrão.
- Se a caixa de seleção **Usuário móvel** não estiver marcada e você for cliente das edições Enterprise, Professional, Unlimited, Performance ou Developer, talvez tenha acesso à versão gratuita do Salesforce Classic Mobile. Pergunte ao administrador se você tem acesso à versão gratuita do Salesforce Classic Mobile.

Nota: A caixa de seleção `Usuário móvel` é desativada por padrão para os novos usuários das edições Unlimited e Performance.

Meu telefone é compatível com o aplicativo Salesforce Classic Mobile?

O aplicativo Salesforce Classic Mobile pode ser executado em iPhones, dispositivos iPod Touch e na maioria dos dispositivos BlackBerry e Android. Para descobrir se seu celular pode executar o aplicativo, consulte a lista de dispositivos móveis suportados.

Nota: Os recursos suportados podem variar dependendo do seu sistema operacional móvel e do modelo do dispositivo.

Quais dados do Salesforce são armazenados no meu dispositivo quando eu uso o aplicativo Salesforce Classic Mobile?

O uso do aplicativo Salesforce Classic Mobile para acessar o Salesforce em um dispositivo móvel é muito diferente do uso do aplicativo Salesforce completo em seu computador. Os dispositivos sem fio têm uma quantidade mínima de memória e uma tela pequena, e não mantêm uma conexão de rede constante. Para trabalhar com essas limitações, há um subconjunto de dados do Salesforce armazenado em um banco de dados local em seu telefone.

Os seguintes tipos de guias estão disponíveis no aplicativo Salesforce Classic Mobile:

- Todas as guias de objeto personalizadas e estas guias de objeto padrão:
  - Contas
  - Patrimônios
  - Anexos
  - Casos
  - Contatos
  - Conteúdo
  - Compromissos
  - Grupos
  - Membros do grupo
  - Leads
  - Notas
  - Oportunidades
  - Catálogos de preços
  - Produtos
  - Soluções
  - Tarefas
  - Usuários
  - Painéis
  - Relatórios
- Guias Web e Visualforce

Nota: As guias e objetos que você vê no aplicativo são determinados pela sua configuração do celular e talvez não incluam todas as guias e objetos listados aqui.

Além disso, os aplicativos do iPhone e Android não dão suporte a relatórios.

Ao abrir a guia para um objeto, provavelmente você não visualizará todos os seus registros do Salesforce. Para cada objeto mobilizado, seu administrador pode criar critérios de filtragem para limitar o número de registros em seu dispositivo. Por exemplo, em uma organização grande, enviar todas as oportunidades abertas e fechadas para seu dispositivo móvel poderia consumir muita memória ou potencialmente travá-lo. Em vez de enviar todas as oportunidades, seu administrador pode enviar um subconjunto delas, como, por exemplo, as oportunidades abertas que você possui e que estão agendadas para fechamento neste mês.

Posso ver registros no aplicativo Salesforce Classic Mobile que não consigo acessar no Salesforce?

Não. As permissões dos usuários, regras de compartilhamento e segurança de nível de campo são herdadas do Salesforce — o aplicativo móvel impõe todas as restrições configuradas no Salesforce.

Com que frequência o aplicativo Salesforce Classic Mobile atualiza meus dados?

O aplicativo Salesforce Classic Mobile verifica se há alterações nos dados a cada 20 minutos. Durante esta atualização incremental, o servidor recupera quaisquer registros do Salesforce criados recentemente que você possua e, em seguida, envia esses dados para seu dispositivo. Ele também envia modificações para quaisquer registros que já estejam armazenados no dispositivo.

Nota: Observe o seguinte sobre a sincronização de dados:

- Os aplicativos clientes do Android e BlackBerry ajustam seu período de consulta de dados com base no uso do aplicativo. Se o aplicativo não estiver sendo usado, o intervalo do período de consulta aumentará de uma forma exponencial, até atingir oito horas. Deste ponto em diante, o dispositivo consultará se há dados a cada oito horas. Isso impede que o aplicativo Salesforce Classic Mobile consuma a bateria do dispositivo quando raramente é usado.
- Como apenas um aplicativo pode ser executado no iPhone por vez, o aplicativo Salesforce Classic Mobile não poderá solicitar uma atualização de dados se não estiver aberto. Ao iniciar o aplicativo no iPhone, ele desempenhará uma atualização incremental, a menos que tenha ocorrido uma sincronização de dados nos últimos 20 minutos.

Como posso usar o aplicativo Salesforce Classic Mobile para acessar registros que não estão no meu dispositivo móvel?

Os dados do Salesforce disponíveis em seu dispositivo são definidos pela configuração do seu celular. Você pode pesquisar facilmente registros cujo download não seja realizado automaticamente em seu dispositivo. Há uma caixa de pesquisa disponível em cada guia de objeto no aplicativo Salesforce Classic Mobile, bem como na página inicial do aplicativo.

Quando eu receber uma ligação em meu dispositivo móvel, o aplicativo Salesforce Classic Mobile abrirá o registro do contato associado?

O aplicativo Salesforce Classic Mobile não pode abrir um contato do Salesforce quando você recebe chamadas. No entanto, se você fizer uma ligação a partir do Salesforce Classic Mobile, receberá automaticamente um aviso para registrar a chamada.

Obter ajuda adicional

Folhas de dicas e guias de implementação

Além da ajuda online, o Salesforce publica material adicional para ajudar você a usar o Salesforce com sucesso. Esses documentos incluem folhas de dicas, guias de implementação e outros recursos que descrevem os recursos e as funcionalidades do Salesforce.

Nota: É necessário ter o Adobe Reader® para abrir arquivos Adobe® PDF. Para fazer o download da versão mais recente do, acesse `www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html`.

- Para todos os usuários
- Para profissionais de vendas

CONSULTE TAMBÉM:

Demonstrações em vídeo

Para todos os usuários

Estes documentos são para todos os usuários do Salesforce.

- *Como ser bem-sucedido com Salesforce*
- *Dicas para usar as entregas do conteúdo*
- *Perguntas frequentes sobre o Chatter Plus*

Para profissionais de vendas

Os seguintes documentos se aplicam aos profissionais de vendas:

Gerenciamento de Território Enterprise

- *Guia de implementação do Gerenciamento de Território Enterprise*

Gerenciamento de conta

- *Amostra de modelos de mesclagem de mala direta* (arquivo zip)

Demonstrações em vídeo

O Salesforce cria demonstrações em vídeo para ajudar você a usar o Salesforce com sucesso.

- Chatter
- Vendas
- Contratos de
- Analítico
- Data.com
- Force.com
- Site.com
- Segurança
- Importação de dados

Chatter

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Dicas para distribuir o Chatter Não tem certeza de como distribuir o Chatter na sua organização ou impulsionar a adoção entre os usuários? Assista a esse vídeo curto para ver as suas opções e elaborar um plano específico para as suas necessidades de negócios.		✔
Colaborar em Grupos do Chatter Os grupos do Chatter oferecem espaços de colaboração com diversos graus de privacidade que permitem que os membros do grupo trabalhem em equipe, compartilhem recursos e até mesmo convidem clientes. Assista a esse vídeo para planejar a estratégia de grupo	✔	✔

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
da sua organização e aproveite ao máximo os recursos de feed de grupo, pesquisa em grupos, arquivos, anúncios e outros recursos eficientes.		
Descobrir e organizarcom tópicos do Chatter Use tópicos do Chatter para ver sobre o que as pessoas estão falando, organizar as conversas de que você deseja fazer parte e descobrir as pessoas e grupos que estão interessados e que conhecem as mesmas áreas.	✓	
Aproveitando ao máximo os feeds do Chatter Use Salesforce Chatter para criar publicações, pesquisas e favoritos para colaborar efetivamente com seus colegas de trabalho no Chatter. Aprenda a fazer publicações para seus seguidores ou grupo, a adicionar uma publicação aos favoritos para que você possa localizá-la posteriormente e a como criar uma pesquisa imediatamente a fim de obter resultados mais rapidamente!	✓	
Aprimorando suas publicações do Chatter Aprenda a como usar tópicos de hashtag e @menções para aprimorar suas publicações do Chatter. As menções alertam outras pessoas para suas publicações, e os tópicos o ajudam a organizar e fazer pesquisas no Chatter para que possa encontrar conteúdo e conversas relevantes.	✓	
Introdução ao Salesforce Files Sync Saiba como sincronizar arquivos entre seu computador ou dispositivo móvel e o Salesforce para que você sempre tenha a versão mais atualizada de cada arquivo. O Salesforce Files Sync facilita o compartilhamento de arquivos e a colaboração com seus colegas.	✓	

Vendas

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Leve as suas tarefas do desktop para dispositivos móveis Mantenha suas tarefas sob controle com o aplicativo Salesforce1 para telefones e tablets.	✓	
Contas e contatos em movimento Combine dados de desktop e dispositivos móveis com o aplicativo Salesforce1 para telefones e tablets.	✓	

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Dividindo crédito pela sua equipe de vendas Saiba como adicionar receita e divisões de sobreposição a oportunidades.	✔	
Conectando redes sociais a contas, contatos e leads Obtenha insights sobre seus clientes atuais e em potencial adicionando dados sociais a suas contas, contatos e leads do Salesforce.	✔	
Editando a visibilidade do grupo de categoria baseada em função Permite determinados papéis para exibir informações, por exemplo, perguntas em uma comunidade de respostas ou artigos em uma base de conhecimento, de acordo às categorias de dados específicas.		✔
Previsões exatas com previsões colaborativas Veja como trabalhar em Previsões colaborativas de modo a atingir suas metas de vendas.	✔	
Como mesclar contatos no Salesforce Veja como o Salesforce pode ajudar a acompanhar seus leads e oportunidades ao longo do funil de vendas e incorporar atualizações automaticamente nas previsões de gerenciamento.	✔	
Enviando email em massa Esta demonstração mostra como aproveitar a ferramenta de email em massa no Salesforce, de modo que você possa contatar rapidamente clientes e rastrear os emails dentro do aplicativo Salesforce.	✔	
Configurando categorias de dados As categorias de dados permitem que você classifique dados com base nas suas necessidades comerciais.		✔
Usando modelos de cotação (1:42 minutos) Os modelos de cotação permitem que você designe, exiba e ative modelos para os PDFs de cotação enviados para os seus clientes.	✔	
Configuração de gerenciamento de direitos Aprenda a como configurar o recurso Gerenciamento de direitos. O gerenciamento de direitos é útil para que seus representantes de suporte determinem quais clientes se		✔

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
habilitam para determinados tipos de suporte. Este vídeo aborda Marcos do gerenciamento de direitos, Processos de direitos, Direitos e Contratos de serviço.		
Como mesclar contatos no Salesforce Saiba mesclar registros de contatos duplicados no Salesforce.	✓	
Vídeos do Exchange Sync		
Configurar uma conta de serviço do Exchange Sync do Exchange Admin Center Mostra ao seu administrador do Exchange como configurar o servidor de sua empresa para sincronizar os contatos e compromissos dos seus representantes de vendas usando o Exchange Sync. Esse vídeo demonstra como navegar na configuração usando o centro de administração do Microsoft® Exchange.		✓
Configurar uma conta de serviço do Exchange Sync na linha de comando Mostra ao seu administrador do Exchange como configurar o servidor de sua empresa para sincronizar os contatos e compromissos dos seus representantes de vendas usando o Exchange Sync. Esse vídeo demonstra como configurar o Microsoft® Exchange for Exchange Sync usando o Microsoft® Exchange Management Shell.		✓
Vídeos do Salesforce for Outlook		
Preparando-se para integrar o Microsoft® Outlook® e o Salesforce Se você quiser sincronizar contatos, eventos e tarefas entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce, além de adicionar emails e compromissos aos registros do Salesforce, use o Salesforce for Outlook. Saiba como fazer o download e instalá-lo.	✓	
Conhecendo as direções de sincronização Saiba como exibir as configurações de direção de sincronização no Salesforce for Outlook e descubra se você possui as permissões para alterá-las.	✓	
Usando o painel lateral do Salesforce para trabalhar com registros no Microsoft® Outlook® Saiba como é possível trabalhar com registros do Salesforce diretamente no Outlook. Além disso, saiba como adicionar emails e compromissos do Outlook aos registros do Salesforce escolhidos por você.	✓	
Como usar o Notes (1:34) Aprenda a usar o Notes, a ferramenta aprimorada de anotações do Salesforce1.	✓	

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Como rastrear chamadas, emails e reuniões Aprenda como rastrear diferentes eventos, como chamadas, emails e reuniões, no Salesforce.	✔	
Mesclando contas duplicadas: dicas e truques Você tem vários registros para a mesma conta? Registros de conta duplicados danificam seus dados. A emissão de relatórios se torna imprecisa e o acompanhamento das atividades fica impossível. A ferramenta Mesclar contas permite que você mescle todos os registros de contas em um e permite que você decida quais dados manter para cada registro. Esse vídeo guia você pelo processo para que você possa obter dados claros e úteis rapidamente.	✔	

Contratos de

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Encorajar colaboração com os Temas do Idea O Temas de ideia permite convidar membros da comunidade a publicar ideias sobre tópicos específicos, de modo que os membros possam resolver problemas ou propor inovações para sua empresa.	✔	
Introdução ao console do Salesforce O console do Salesforce usa guias para ajudá-lo a localizar e atualizar registros rapidamente.	✔	
Preparar-se para configurar um Salesforce Console Como configurar um console do Service Cloud para agentes de suporte.		✔
Suportando vários idiomas com o Salesforce Knowledge Aprenda a como traduzir arquivos da base de conhecimento com o Salesforce Knowledge.		✔
Atualizando processos de direito com versões de direitos Saiba como criar uma nova versão de um processo de direito, alterar o marco na nova versão do processo de direito e aplicara nova versão a um direito e seus casos associados.		✔
Como o Organization Sync funciona Aprenda mais sobre o Organization Sync, um recurso de alta disponibilidade que permite configurar uma organização secundária sincronizada do Salesforce que seus usuários poderão acessar quando a organização principal estiver inativa ou em manutenção. Saiba		✔

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
como o recurso funciona, como é o seu processo de configuração e se ele é apropriado para você.		
Suporte a seus clientes em suas redes sociais Saiba como começar a usar o Atendimento a clientes sociais.		✓

Analítico

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Tome decisões baseadas em dados com relatórios e painéis Acompanhe-nos em uma visão geral do recurso de relatórios e painéis no Lightning Experience. Veja um exemplo de como obter um insight e inspirar a ação usando seus dados do Salesforce.	✓	
Criando relatórios de matriz Este vídeo mostra a você a facilidade de criar relatórios de matriz usando o criador de relatórios.	✓	
Usando filtros cruzados nos relatórios Use um filtro cruzado para localizar apenas os registros de que necessita em um relatório. Os filtros cruzados permitem que você ajuste seus resultados, incluindo ou excluindo registros de objetos relacionados, sem precisar escrever fórmulas ou código.	✓	
Conceitos básicos sobre grupos Aprenda como agrupar seus dados sem ter de criar campos personalizados! Os grupos são úteis para classificar, organizar e compreender grandes quantidades de dados no Salesforce de modo rápido e fácil. Crie suas próprias categorias imediatamente, sem fórmulas ou campos personalizados.	✓	
Conceitos básicos sobre o Criador de relatórios Este vídeo o introduz ao criador de relatórios, uma interface avançada do tipo arrastar-e-soltar para criação de relatórios.	✓	
Introduzindo relatórios combinados no Salesforce	✓	

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Com relatórios combinados, você cria tipos diferentes de informações em um único relatório. Nosso exemplo cria oportunidades abertas e fechada e caso de suporte ativos.		
Uma visão geral dos painéis Esta demonstração aborda alguns dos principais recursos dos painéis, por exemplo, a alteração do gráfico, a alteração das opções de drill down e a criação de painéis dinâmicos, de modo que os gerentes de vendas e os membros das equipe possam usar um painel para rastrear o desempenho da equipe e individual.	✔	
Dicas para agendamento de relatórios Aprenda a como agendar relatórios com um usuário ativo em execução, enviando-os durante o horário fora do pico sem afetar o desempenho e enviando-os para os usuários corretos.		✔
Acelerando a execução dos seus relatórios Obtenha dicas para fazer que seus relatórios executem mais rápido. Aprenda como remover colunas desnecessárias, como configurar o escopo dos dados relevantes e como usar filtros eficientes com operadores.	✔	
Notificações de relatório Aprenda como assinar relatórios para receber notificações de relatório periodicamente, quando as métricas mais importantes para você atenderem a certas condições. Você pode receber alertas por meio de notificações do Salesforce1, Chatter ou email.	✔	

Data.com

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Localizando contas e contatos do Data.com e adicionando-os ao Salesforce Aprenda como localizar contas e contatos do Data.com, e como adicioná-los ao Salesforce. Verifique o Cartão da conta.	✔	
Como configurar o Data.com Clean? Este vídeo mostra aos administradores do Salesforce como configurar e manter o Data.com Clean. Ele aborda os recursos de limpeza disponíveis com os produtos Data.com Corporate e Premium, mais os recursos adicionais disponíveis com o produto Data.com Clean.		✔

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Selecione uma correspondência do Data.com para o registro de contas do Salesforce		
Usando o seletor de setor do Data.com Aprenda a como usar o Seletor de setor do Data.com para navegar facilmente pelas listas extensivas do setor e incluir critérios do setor na sua pesquisa de contas ou contatos.	✔	
Gerenciamento de registros duplicados no Salesforce com regras sobre duplicados(3:12) Aprenda a criar uma regra sobre duplicados para poder controlar se e quando os usuários podem salvar registros identificados como duplicados.		✔
Identificação de registros duplicados com regras de correspondência (3:12) Aprenda a criar uma regra de correspondência para poder controlar a forma de identificação dos registros duplicados.		✔
Noções básicas das regras de correspondência (4:32) Aprenda como funcionam as regras de correspondência para identificar registros duplicados.		✔

Force.com

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Como alterar a aparência do Salesforce para a sua empresa Demonstração rápida de como personalizar a aparência do Salesforce para a sua organização.		✔
Pesquisando no Salesforce O Salesforce o ajuda a rastrear, organizar e armazenar muitas informações, mas como você pesquisa em tudo isso? Esse vídeo o guia pela pesquisa no Salesforce e no Chatter para que você pode localizar arquivos, publicações, registros e tópicos rapidamente.	✔	
Como pesquisar na Ajuda Nosso portal de Ajuda é extenso e conta com muitos recursos, desde documentação até artigos do conhecimento do tipo solução de problemas, vídeos e muito mais. Ajuste suas	✔	

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
configurações de pesquisa e saiba como usar os filtros para que você sempre possa encontrar exatamente o que precisa.		
Criando uma regra de fluxo de trabalho Demonstração rápida de como criar uma regra de fluxo de trabalho no Salesforce.		✔
Visão geral do Cloud Flow Designer do Fluxo de trabalho visual Esta demonstração apresenta uma visão geral do Cloud Flow Designer do Fluxo de trabalho visual, a ferramenta para criar fluxos. Com o Salesforce Cloud Flow Designer, é possível configurar telas e definir lógica de ramificação para seus fluxos, completamente dentro do Salesforce, sem gravar nenhum código.		✔
Criando um fluxo simples Observe à medida que criamos um fluxo de comprometimento de duas telas usando os campos de entrada e opções do usuário. Coletaremos informações dos usuários, pediremos a eles para escolher o nível de comprometimento e agradeceremos pela doação.		✔
Fluxo de trabalho de solução de problemas Aprenda a investigar e resolver os problemas mais comuns que ocorrem ocasionalmente no fluxo de trabalho.		✔
Evitar ações indesejadas em processos Este vídeo mostra como configurar opções no Process Builder para que você possa, por exemplo, evitar o envio de vários emails ao VP toda vez que uma oportunidade de alto valor for atualizada.		✔
Como criar um campo personalizado no Salesforce Deseja personalizar o Salesforce para que ele capture todos os dados corporativos? Este breve vídeo mostra como criar um campo de lista de opções personalizada, desde a escolha do tipo de campo correto até a aplicação da segurança no nível do campo.		✔
Campos personalizados: listas de opções Listas de opções são uma ótima maneira de economizar o tempo de seus usuários e garantir que os dados sejam inseridos com consistência, sem erros de ortografia ou variações. Esse vídeo o guia pela criação de um campo de lista de opções, bem como pela adição de novos valores ao campo e exclusão dos antigos. Abrangemos até mesmo a adição de seus valores aos layouts de página corretos para que seus usuários vejam as seleções que são relevantes ao seu trabalho.		✔

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Acessando o campo Email em um objeto de pesquisa Você já quis usar um campo de um objeto de pesquisa em seu objeto filho? Por exemplo, acessando o campo de email em um objeto de pesquisa em um fluxo de trabalho baseado no objeto filho? Este vídeo apresenta um cenário como esse.		✔
Conceitos básicos sobre fórmulas Este vídeo apresenta uma breve introdução às fórmulas do Salesforce, ao acesso ao editor de fórmulas no aplicativo e ao uso das ferramentas do editor para criar fórmulas.		✔
Como calcular o número de dias que um caso está aberto Esse vídeo o leva pela construção de uma fórmula que calcula o número de dias que leva para fechar um caso ou, se o caso ainda estiver aberto, quantos dias se passaram desde que o caso foi aberto.		✔
Como criar uma fórmula de imagem Esse vídeo explica como criar uma fórmula rápida e fácil que adiciona gráficos ao campo de classificações em um lead — cinco estrelas para quente, três estrelas para morno e uma estrela para frio — de modo que os vendedores tenham uma visão geral de quais leads são mais importantes.		✔
Fórmulas: dicas e truques As fórmulas são excelentes ferramentas e podem ser usadas nos campos e relatórios. Esse vídeo o guia com algumas dicas profissionais sobre como começar e como evitar algumas armadilhas comuns. Nós usamos práticas recomendadas como gravação sua fórmula em linguagem simples e uso de formatação para organizar a forma para que seja de fácil leitura. Também abrangemos o gerenciamento de campos em branco na adição ou subtração e divisão.		✔
Gerenciamento de versão: Visão geral Aprenda a usar as ferramentas de apontar e clicar do Force.com, um sandbox para desenvolvedores e os conjuntos de alterações para gerenciar versões para a sua organização.		✔
Gerenciamento de versão: Desenvolvendo e testando no sandbox Saiba mais sobre os quatro tipos de sandbox que o Salesforce fornece e descubra como criar sandboxes para desenvolver e testar seus aplicativos.		✔
Gerenciamento de versão: Implantando alterações usando conjuntos de alterações		✔

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Aprenda a usar conjuntos de alterações para mover alterações na configuração — como aplicativos, objetos e conjuntos de permissões — entre suas organizações.		
Criando links e botões personalizados Saiba como criar um link no objeto Conta que mapeia o endereço da empresa no Yahoo Maps. Também mostramos onde é possível transformar esse link em um botão. Links e botões personalizados são uma maneira rápida e fácil de personalizar o Salesforce.		✔
Usando e criando exibições de lista Precisa trabalhar com diversos registros de uma vez? Classificá-los em ordem alfabética ou por quantidade? Ou até mesmo editar diversos deles de uma vez? Exibições de lista são a bola da vez! Este vídeo apresenta a criação de duas exibições diferentes. Na primeira exibição, você classificará por quantidade, depois filtrará e editará em massa. Na segunda exibição, você usará a lógica de filtro para criar uma exibição que mostra seus registros e os de um colega da equipe.	✔	
Campos personalizados: dicas e truques Você está criando campos personalizados? Assista a esse vídeo primeiro e aprenda com especialistas algumas práticas recomendadas, detalhes sobre exclusão de campos, limites de uso de campos, acompanhamento do histórico de campos e mais. Também apresentamos algumas ressalvas ao alterar tipos de campo e conselhos sobre como escolher o tipo adequado de campo de texto.		✔
Menu de acesso rápido do Force.com Como administrador, você sempre quis exibir ou criar campos, ou exibir ou criar tipos de registros no contexto, a partir de uma guia de objeto, em vez de ter que ir até os menus de Configuração? Esse vídeo mostra a você como usar o menu de acesso rápido do Force.com. É uma ferramenta útil que os administradores podem usar para fazer alterações na configuração de um objeto ou importar dados para esse objeto sem ter que ir para as páginas de Configuração.		✔

Site.com

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Criando um site com o Site.com Aprenda a importar patrimônios para usar no seu site, criar modelos de páginas, aplicar estilos CSS e adicionar e duplicar páginas do site no Site.com Studio.	✔	

Segurança

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Quem vê o quê: Visão geral Aprenda a como controlar quem vê que tipo de dados na sua organização.		✔
Quem vê o quê: Acesso à organização Aprenda a como restringir o login por meio de intervalos de IP e horários de login.		✔
Quem vê o quê: Acesso a objetos Aprenda a como conceder aos usuários acesso aos objetos usando perfis.		✔
Quem vê o quê: Padrões para toda a organização Aprenda a como restringir o acesso aos registros de propriedade de outros usuários.		✔
Quem vê o quê: Acesso a registro via a Hierarquia de papéis Aprenda a como abrir o acesso aos registros usando a hierarquia de papéis.		✔
Quem vê o quê: Acesso a registros via regras de compartilhamento Aprenda a como conceder acesso a registros usando as regras de compartilhamento.		✔
Quem vê o quê: Segurança no nível do campo Aprenda a como restringir o acesso aos campos específicos em uma base perfil a perfil.		✔
Quem vê o quem: Compartilhamento de usuário Aprenda a como controlar a visibilidade entre usuários na sua organização.		✔
Quem vê o quê: Conjuntos de permissões Aprenda dar permissões adicionais aos usuários e a acessar configurações sem alterar perfis.		✔
Quem vê o quê: Tipos de registro Saiba como organizar e reunir dados para o mesmo objeto de diferentes maneiras usando os tipos de registro.		✔

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Criando uma regra de compartilhamento baseada em critérios Aprenda a como criar uma regra de compartilhamento com base em um valor de campo em um registro.		✓
Permitindo que o administrador do Salesforce acesse a sua conta Aprenda a conceder ao administrador o acesso às contas do Salesforce sem distribuir sua senha.	✓	
Removendo acesso do usuário ao Salesforce A desativação dos usuários no Salesforce remove acesso aos dados da conta enquanto preserva a atividade e registros históricos. Assim que compreender o porquê desativar usuários em vez de excluí-los, aprenda a como desativar alguém e veja o que acontece aos seus dados.		✓
Ativando seu computador Saiba como ativar seu computador para poder efetuar login no Salesforce de fora do escritório.	✓	
Aprimorando a segurança com a autenticação de dois fatores (6:56 minutos) Veja uma demonstração da autenticação de dois fatores para o Salesforce e de quando usá-la.		✓

Importação de dados

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Limpando seu arquivo de importação Saiba como limpar seus arquivos de importação e deixar o Salesforce pronto, além de conhecer as práticas recomendadas para manter a limpeza dos dados após importá-los.		✓
Limpando e preparando seus dados usando Excel O Excel oferece muitos recursos e funções para agilizar o processo de preparação dos seus dados para importação. Nós mostraremos algumas maneiras práticas de usar esses recursos com seus dados de importação.		✓

Título do vídeo	Para usuários finais	Para administradores
Escolhendo a ferramenta certa Saiba mais sobre o Data Loader, para que você possa decidir se ele é adequado para as suas necessidades. Nós o comparamos com os assistentes de importação e listamos outras ferramentas a serem consideradas.		✔
IDs de proprietário e IDs de pai Saiba, passo a passo, quais objetos devem ser importados e quando. Explicaremos como garantir que cada objeto filho, como, por exemplo, oportunidades, tenha o registro de proprietário e pai correto e demonstraremos como fazer isso na interface do usuário usando a ferramenta Data Loader.		✔
Práticas recomendadas para a importação de dados Conheça os principais pontos críticos encontrados pelos clientes para que você possa evitá-los completamente. Este vídeo pode poupá-lo horas de frustração. Nós detalhamos como excluir uma importação ruim, como fazer backup dos dados antes da importação e muito mais.		✔
Importando suas contas e contatos — Parte 1: Exportando seus dados Neste vídeo, vamos guiá-lo pela importação dados de Conta e de Contato usando o Assistente de importação de dados. Quando tiver seus dados em um arquivo csv, será possível usar o assistente para importá-lo e mapear campos.		✔
Importando suas contas e contatos — Parte 2: Importando seus dados		✔

CONSULTE TAMBÉM:

Folhas de dicas e guias de implementação

Solução de problemas

Solucionar problemas de login

O Salesforce facilita o login no serviço, mas poderão ocorrer problemas se você esquecer seu nome de usuário ou senha. Você também pode ser bloqueado se tentar efetuar login muitas vezes com credenciais incorretas. São fornecidas a seguir algumas soluções que você poderá tentar se estiver encontrando problemas de login.

As políticas de senha configuradas pelo administrador determinam quantas falhas de login são permitidas, quanto tempo duram os períodos de bloqueio e quais são os requisitos de senha.

Para proteger a privacidade dos seus dados, mude sua senha periodicamente. Se o administrador especificar que as senhas de usuário expiram periodicamente, você será solicitado a alterar sua senha no final de cada período.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

- Esqueceu sua senha? Recuperá-la.
- Bloqueado? Espere até que o período de bloqueio termine e tente novamente, ou entre em contato com o administrador do Salesforce.
- A senha expirou? Nós solicitamos que você altere sua senha.
- Acessando o Salesforce de um novo local? Talvez seja necessário ativar o seu computador.
- O que significa Usar domínio personalizado na página de login? Se o administrador do Salesforce tiver criado um domínio personalizado para a sua organização, clique em **Usar domínio personalizado** para fornecer o nome do domínio existente e efetuar login.

  Um domínio personalizado tem o formato `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, em que `universalcontainers` é um nome fornecido pelo administrador.

CONSULTE TAMBÉM:

Redefinir sua chave de segurança

Redefinir sua senha esquecida

Redefinir sua chave de segurança

Ao acessar o Salesforce de fora da rede confiável de sua empresa usando um cliente de desktop ou a API, use uma chave de segurança para efetuar login. Uma chave de segurança é uma chave gerada que diferencia maiúsculas de minúsculas que você usa com sua senha ou em um campo separado no aplicativo de cliente.

Sua chave de segurança não é exibida nas configurações ou no perfil.

Se o seu administrador atribuiu a você a permissão "Autenticação de dois fatores para logins na API", use o valor gerado pelo seu aplicativo autenticador, como o Autenticador do Salesforce ou do Google, para o valor da chave de segurança.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Connect Offline e Connect for Office não estão disponíveis no **Database.com**

Para obter ou redefinir sua chave

Uma nova chave de segurança será enviada a você por email quando você redefine sua senha. Você também pode redefinir sua chave manualmente.

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Redefinir`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Redefinir minha chave de segurança**.

2. Clique em **Redefinir chave de segurança**. A nova chave de segurança é enviada para o email existente em suas configurações pessoais do Salesforce.

Dica: Antes de acessar o Salesforce a partir de um novo endereço IP, recomendamos obter sua chave de segurança a partir de uma rede confiável usando **Redefinir minha chave de segurança**.

Atualizar sua chave no Salesforce Outlook Edition

1. No Outlook, vá até **Ferramentas** > **Opções do Salesforce**.
2. Na janela de senha, insira sua senha e chave de segurança, com a chave de segurança incluída no final da sua senha. Por exemplo, `senhaXXXXX`.
3. Para testar se você inseriu corretamente sua senha e chave, clique em **Verificar**.
4. Clique em **OK**.

Atualizar sua chave no Connect Offline, Connect for Office e Data Loader

Quando você efetuar login, inclua o valor da chave de segurança no final da sua senha, desta forma: `senhaXXXXX`.

Nota: Se for exibida uma mensagem erro de senha inválida ao efetuar login, seu endereço IP já pode ter sido autenticado ou incluído ao Intervalo de IP confiável por seu administrador. Nesse caso, tente fazer login somente com sua senha.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar suas configurações pessoais no Salesforce Classic

https://help.salesforce.com/HTViewSolution?id=000182450

Conceder acesso de login

Para auxiliá-lo, seu administrador ou um representante do suporte ao cliente pode efetuar login no aplicativo usando o seu login. Por padrão, os administradores da sua empresa podem acessar sua conta sem qualquer ação da sua parte. Se sua organização exigir que os usuários concedam acesso de login a administradores, você poderá conceder acesso durante um período especificado. Também é possível conceder acesso a representantes de organizações de suporte.

Por razões de segurança, o período máximo de concessão de acesso é um ano. Durante o período em que você concedeu acesso, administradores ou representantes de suporte podem usar seu login e acessar seus dados para ajudá-lo a resolver problemas.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Acesso de login* na caixa Busca rápida e selecione a opção para conceder acesso de login.
2. Defina a data de vencimento do acesso escolhendo um valor a partir da lista de opções.
3. Clique em **Salvar**.

Caso o administrador, representante de suporte ou editor faça alterações de configuração usando o seu login, a trilha de auditoria de configuração lista as alterações e o nome de usuário. Em algumas organizações, registros dos cliques feitos por um administrador que efetuou login como você também são mantidos para fins de auditoria.

Nota: Você não poderá conceder acesso a certas organizações de suporte se o administrador tiver configurado restrições ou se a licença de um aplicativo empacotado impedir isso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Concedendo acesso ao administrador, disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o histórico da trilha de auditoria de configuração:
- "Exibir configuração"

CONSULTE TAMBÉM:

Conheça o administrador do Salesforce

Localizar suas configurações pessoais

Redefinir sua senha esquecida

Caso você esqueça a sua senha, clique no link "esqueci a senha" na página de login para redefinir sua senha por email. Tudo o que você precisa é do seu nome de usuário.

1. Na página de login, clique no link "esqueci a senha".
2. Digite seu nome de usuário e clique em **Continuar**. Um email contendo instruções para redefinir sua senha é enviado para o endereço especificado em suas configurações pessoais do Salesforce.
3. Dentro de 24 horas, clique no link fornecido no email, responda à sua pergunta de segurança e clique em **Continuar**. (O link no email pode ser usado apenas uma vez e expira após 24 horas.)
4. Quando solicitado, insira uma nova senha.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Às vezes será solicitado que você insira um código ao efetuar login no Salesforce para verificar sua identidade. Ao verificar sua identidade, você também "ativa" seu computador. A ativação do computador permite que o Salesforce associe sua identidade ao endereço IP de seu computador. A ativação ajuda a evitar acesso não autorizado ao serviço sempre que sua senha for alterada ou redefinida ou quando usar seu computador para efetuar login a partir de um endereço IP de rede não autenticado.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar seu computador

Solucionar problemas de login

ÍNDICE

A

Acessibilidade
- alternar formatos de documentos 41
- atalhos de teclado 34
- modo de acessibilidade 43
- modo de acessibilidade no Salesforce 41
- plug-ins 34
- recomendações 43
- suporte 41
- testando 40
- visão geral 40

acesso ao registro
- Acesso total 69
- Leitura/Gravação 69
- Particular 69
- Somente leitura 69

Adicionando
- anexos 97

administrador do Salesforce
- não posso ver recursos 25

Anexo
- campos pesquisados 126

Anexos
- adicionando 97
- campos 99
- excluindo 100
- exibindo e editando 98

Anotação 93, 95–96
aplicativo 2
Aplicativo Salesforce1 móvel
- acessando 193
- comparação de recursos 185
- Dados suportados 192
- Desativar 194
- instalando 193
- não é possível efetuar login 194
- recursos 184
- Redirecionar o aplicativo de navegador móvel 194
- usando 194

Aplicativos
- abrindo 20, 51–53
- Iniciador de aplicativos 52

Aplicativos Salesforce1
- usando 191
- visão geral 183

Aplicativos Salesforce1 móveis
- requisitos 189
- usando 191

Aprender os fundamentos do Salesforce 1
Arquivo
- campos pesquisados 141

Artigo
- campos pesquisados 143

Assistente
- Lightning Experience 62
- assistente 62

B

Barra de tarefas 86
Barra lateral
- marcas 176
- visão geral 55

Barra lateral recolhível
- Exibindo 55
- Ocultando 55

C

Caixa de diálogo de pesquisa
- sobre 118

Calendário
- Guia Início 59

Campanha
- campos pesquisados 128

Campanhas
- filtrando modos de exibição de lista por 69, 71

Campos
- notas 99

Caso
- campos pesquisados 129

Catálogo de preços
- campos pesquisados 152

Celular
- Chatter 195

Chatter
- Aplicativo móvel 195
- carregar fotos 180
- informações de contato 179
- participar de grupos 181
- pesquisando 182
- sair de grupos 181

Chatter *(continuação)*
seguindo pessoas 180
seguindo registros 181
Chatter Mobile para BlackBerry 195
Chatter Plus
Perguntas frequentes 205
Chave de segurança
redefinir 219
Clientes de desktop
verificando se há atualizações 14
Codificação de email
configurações, editando 29
como funciona a pesquisa 114–115
Compartilhamento manual
editando ou excluindo acesso 66
compatibilidade com a seção 508 40, 43
Compromisso de calendário
campos pesquisados 158
Computação em nuvem 2
Conceitos básicos
backup automático de dados 13
compartilhando registros 102
demonstrações em vídeo 205
folhas de dicas 204
guias de implementação 204
guias do usuário 204
idiomas suportados 46
imprimindo registros 103
modelo de compartilhamento 83
navegando nas páginas iniciais de objetos 19
novo usuário 14
percorrendo o aplicativo 17
regras de compartilhamento 102
trabalhando com registros 21
Configuração
Busca rápida 21
informações pessoais 17, 28
navegando para 21
configuração de localidade 87
Configuração do usuário
alterando senhas 26–27
ativando o computador 26–27
conceder acesso de login 221
configurações de email 30
editando 17, 28
personalizando guias 38
personalizando páginas 39
redefinindo a pergunta de segurança 29
redefinir chave de segurança 219
Configuração do usuário *(continuação)*
senha expirada 28
trocar senhas 28
Configurações pessoais
Busca rápida 15
Busca rápida, Lightning Experience 16
Busca rápida, Salesforce Classic 16
navegando até, Salesforce Classic 16
navegando para 15
navegando para, Lightning Experience 16
Connect for Office
verificando se há atualizações 14
Connect Offline
verificando se há atualizações 14
Conta comercial
campos pesquisados 127
Conta pessoal
campos pesquisados 150
Contact Manager
visão geral 4
Contato
campos pesquisados 132
informações, Chatter 179
Contrato
campos pesquisados 135
Contrato de serviço
campos pesquisados 157
corretor ortográfico 87
Cotação
campos pesquisados 154
Criação de chaves 114
Criação rápida
criando registros 87
Criando
gráficos do modo de exibição de lista 81
modos de exibição personalizados 69–71
notas 94
registros 84

D

Database.com
documentação 6
guias para desenvolvedores 6
Datas
formato 102
localidade 102
usando em critérios de filtro 77
Demonstrações (vídeos) 205
detalhes de navegação 120

Developer Edition
visão geral 4
dicas 119
dicas para novos usuários 24
Direito
campos pesquisados 140
Diretrizes de acessibilidade ao conteúdo da Web (WCAG) 40, 43
discussão
pesquisa 139
Divisões
alterando a divisão selecionável 58
divisão de trabalho 58
documentação 6
Documentação
área de impressão 204
folhas de dicas 204
guias de implementação 204
guias do usuário 204
Documento
campos pesquisados 139

E

Edição inline
listas avançadas 92
sobre 90
Edição Performance
visão geral 5
Edições
definição 3
Editando
configurações de email 30
gráficos do modo de exibição de lista 82
informações pessoais 17, 28
inline 90
notas e anexos 98
Efetuar login
bloqueado 219
dica de login 15
dica de nome de usuário 15
domínio personalizado 219
nome de usuário bloqueado 219
primeira vez 15
senha esquecida 219
Email
configurações 30
editando configurações do usuário 30
Empresa D&B
campos pesquisados 137
Enterprise Edition
visão geral 5
Entregas de conteúdo
folha de dicas 205
Excluindo
marcas 178
modos de exibição de lista 76–77
notas e anexos 100
Exibições
Consulte Modos de exibição personalizados 69–70, 73–75
Exibindo
notas e anexos 98
Expansion Pack
visão geral 10

F

Fazendo o download
Aplicativo para download Salesforce1 193
Feed do Chatter
campos pesquisados 130
Feeds
seguindo pessoas 180
seguindo registros 181
Filtrando
resultados da pesquisa 166
Fluxo de trabalho
filtrando por datas 77
Folhas de dicas 204
formatação de valor
datas 87
horários 87
moeda 87
números de telefone 87
Fuso horário
configurações, editando 29

G

Gerenciamento de Território Enterprise
folha de dicas para administradores 205
gerenciamento de territórios
implementando 205
Gráfico de desempenho
Lightning Experience
61
gráfico de desempenho 61
Gráficos do modo de exibição de lista
exibindo 81
Group Edition
visão geral 4

Grupo do Chatter
campos pesquisados 131
Guia Início
coluna da barra lateral 55
Lista suspensa Criar novo 86
Lixeira 172
personalizando 59
seção calendário 59
Seção Minhas tarefas 59
usando o componente da barra lateral da marca 179
visão geral 20, 59
guias
adicionando 39
Guias
exibindo todas 40
personalizando 38
Guias de implementação 204
Guias do usuário 204

H

Home page
Consulte a guia Início 20, 59
Horários
formato 102
localidade 102

I

Idéia
campos pesquisados 143
Idioma
configurações, editando 29
Imprimindo
modos de exibição de lista 76
registros 103
Instalação
Aplicativo para download Salesforce1 193
Item da linha de contrato
campos pesquisados 136
Itens recentes 24, 56

J

JAWS 40

L

Lead
campos pesquisados 144
Lightning Experience
navegadores compatíveis 33
navegadores suportados 33
Lightning Experience *(continuação)*
notas 95
requisitos 33
Links 18, 53
Listas
classificando 58
navegando 58
Listas avançadas
edição inline 92
listas de registros
classificando 75
listas relacionadas 55
Listas relacionadas 18, 53
Lixeira 172
Localidade
configurações, editando 29
datas 102
horários 102
nomes 102

M

Mala direta
amostra de modelos de mala direta 205
Marcação
usando o componente da barra lateral da marca 179
Marcas
estatísticas pessoais 178
excluindo 178
excluindo marcas 177
gerenciando 178
limites das marcas 177
marcando registros 177
mesclando 178
pesquisando 178
pessoais e públicas 178
pessoais versus públicas 176
procurando 178
removendo de registros 177
renomeando 178
visão geral 176
Marcas pessoais
estatísticas 178
Marcas públicas 176, 178
Minhas configurações
Busca rápida 15
Busca rápida, Lightning Experience 16
Busca rápida, Salesforce Classic 16
navegando até, Salesforce Classic 16
navegando para 15

Minhas configurações *(continuação)*
navegando para, Lightning Experience 16
Mobile Lite
instalando 198
Modelos
amostra de modelos de mala direta 205
Modos de exibição
Consulte Modos de exibição personalizados 71
modos de exibição de lista
classificando 75
Modos de exibição de lista
Consulte Modos de exibição personalizados 69–71, 73–75
excluindo 76–77
gráficos do modo de exibição de lista 81–82
imprimindo 83
Modos de exibição personalizados
classificando 58
consulte Modos de exibição de listas 76
criando e salvando 69–71
editando 73–75
excluindo 77
filtros de campo 105, 107
imprimindo 76
navegando 58
valores das listas de opções 107
valores para campos de data 77

N

Navegadores
configurações 31, 33
Configurações do Firefox 35
Configurações do Internet Explorer 34
recomendações 31, 33
requisitos 31, 33
suporte limitado 31, 33
versões suportadas 31, 33
Nomes
formato 102
localidade 102
Nota
campos pesquisados 146
Notas
Ativar 93
Barra de ação 93
campos 99
Configuração 93
criando 94–95
Criar 95
Dicas 96
Notas *(continuação)*
Diretrizes 96
excluindo 100
exibindo e editando 98
Relatório 95
Salesforce1 93, 96
Tomar 93
Usando 96
Visão geral 96
Notes avançado 93, 96
Notes novo 93, 96
Nuvem 2

O

objeto 2
Objeto personalizado
campos pesquisados 136
Objetos
noções básicas 17
página inicial de objeto 19
objetos externos
campos pesquisados 141
Oportunidade
campos pesquisados 147
ortografia 87

P

Páginas
navegando 18, 53
Páginas de detalhes
personalizando 39
Painéis
exibindo 112
visão geral 112
Para impedir duplicações
regras sobre duplicatas 101
Patrimônio
campos pesquisados 126, 131, 138, 142, 145–146, 148, 150, 154–157
Perfil de Chatter
configurando 15
Pergunta
campos pesquisados 154
Pergunta de segurança
redefinindo pelo usuário 29
Perguntas frequentes
backup automático de dados 13
compartilhando registros 102
idiomas suportados 46

Perguntas frequentes *(continuação)*
imprimindo registros 103
modelo de compartilhamento 83
proteção de dados pessoais 12
regras de compartilhamento 102
segurança 12
Personal Edition
visão geral 4
Pesquisando
caixa de diálogo de pesquisa 118
campos pesquisados 122–123
Chatter 182
como ele funciona 112
marcas 178
resultados 164
pesquisar 115
Pesquisar
Chatter 182
Pesquisas
campos pesquisados 132, 156
Pessoas
campos pesquisados 149
seguindo 180
preenchimento automático 120
Produto
campos pesquisados 153
Professional Edition
visão geral 5

R

Redefinir senha 28, 221
registro 2
registros
campos necessários 23, 85, 89–90
criando 22, 84
criando a partir das guias de objeto 85
criando com Criação rápida 87
criando em feeds 86
edição inline 90
editando 23, 89
excluindo 24, 93
Registros
adicionando notas 94–95
criando 84
encontrando 22, 63
exibindo 22, 63
seguindo 181
Regras sobre duplicatas 101
Relatório
campos pesquisados 155
notas 95
Relatórios
classificando resultados 111
executando 104
filtros de campo 105, 107
valores das listas de opções 107
valores para campos de data 77
Reunião solicitada
campos pesquisados 158

S

Salesforce 2
Salesforce Classic
notas 94
Salesforce Classic Mobile
dispositivos suportados 197
instalando 198
Salesforce CRM Content
campos pesquisados 134
Salesforce.com para Outlook
verificando se há atualizações 14
Salesforce1
Configuração 93, 96
Notas 93
Seções 18, 53
Segurança
proteção de dados pessoais 12
Senhas
alteração pelo usuário 26–27
alterar 28
autenticação de dois fatores 26–27
confirmação de identidade 26–27
esqueci 221
redefinir 221
verificação de login 26–27
Software as a Service 2
Solução
campos pesquisados 158
Suporte
conceder acesso de login 221

T

Tarefa
campos pesquisados 158
Termos de pesquisa 114
Tópico
campos pesquisados 159

Tópicos
adicionar a registros 174
em registros 173
remover de registros 176
tópicos de ajuda de campos 22–23, 84–85, 89–90
Trocar senha 28
Trust 2

U

Unlimited Apps Pack
visão geral 10
Unlimited Edition
visão geral 5
Usuário
campos pesquisados 159
usuário do autoatendimento
pesquisa 156
Usuários
alterando a divisão selecionável 58
Consulte também Configuração do usuário 17, 28

V

Vídeo
demonstrações 205